

UNIVERSIDADE DO EXTREMO SUL CATARINENSE - UNESC
CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO ESPECIALIZAÇÃO EM GERÊNCIA FINANCEIRA

CLEMILSON LUIZ

**ESTUDO SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM
UMA EMPRESA DO RAMO METALÚRGICO LOCALIZADA EM
COCAL DO SUL - SC**

CRICIÚMA, MARÇO DE 2011

CLEMILSON LUIZ

**ESTUDO SOBRE A QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO EM
UMA EMPRESA DO RAMO METALÚRGICO LOCALIZADA EM
COCAL DO SUL - SC**

Monografia apresentada à Diretoria de Pós-graduação da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC, para a obtenção do título de especialista em Gerência Financeira.

Orientador: Prof. Especialista Jorge Antônio Marcelino

CRICIÚMA, MARÇO DE 2011

DEDICATÓRIA

Dedico a conquista deste trabalho aos meus familiares por todo o apoio, ajuda e carinho que tiveram ao longo dessa pesquisa.

A todos os meus amigos, colegas, professores, pela amizade conquistada, pela dedicação em transmitir seus conhecimentos, que foram indispensáveis para realização deste trabalho.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus pelo dom da vida e por iluminar meus caminhos.

Aos meus pais por toda confiança em mim depositada.

Aos meus irmãos e minha namorada, que sempre estiveram ao meu lado nas horas boas e ruins, com companheirismo, incentivo e dedicação.

Agradeço ao meu orientador Jorge Antônio Marcelino, pela dedicação e paciência.

E não poderia me esquecer de meus amigos, colegas que conquistei no decorrer do curso.

Meus sinceros agradecimentos a todos que de uma maneira ou de outra, contribuíram para esta conquista.

**“Nas grandes batalhas da vida, o primeiro
passo para a vitória é o desejo de vencer!”**

Mahatma Gandhi

RESUMO

Em um mercado cada vez mais competitivo e em constante crescimento as empresas buscam profissionais que estejam altamente motivados e satisfeitos e que aceitem desafios para a obtenção das metas desejadas, ou seja, que sejam capazes de contribuir para o alcance dos objetivos que as empresa planejam. O presente estudo surgiu por meio da necessidade de conhecer a qualidade de vida no trabalho de uma empresa do ramo metalúrgico localizada na cidade de Cocal do Sul – SC. Este estudo apresenta os resultados dos dados obtidos e da metodologia utilizada, que tem por objetivo estudar e propor melhorias para a qualidade de vida junto aos colaboradores da empresa. Na pesquisa proposta, buscou-se avaliar o nível de percepção dos colaboradores com relação aos treinamentos para um desenvolvimento profissional melhor, sobre o salário, comunicação com os chefes, relacionamento interpessoal, os fatores de insatisfação e os de satisfação, bem como o reconhecimento profissional de cada um dentro da empresa. Buscou-se, também, fazer um referencial teórico para os itens de maior relevância para a mesma. Os dados obtidos foram apresentados e analisados e, a partir disto, se propôs ações de melhoria para a empresa em estudo. Como metodologia realizou-se uma pesquisa quantitativa e descritiva e como instrumento de coleta de dados aplicou-se um questionário com perguntas fechadas junto aos colaboradores que realizam suas atividades dentro da organização. Também se levantou informações neste questionário sobre melhorias para a empresa, bem como os pontos fortes e fracos, contribuindo assim para novos investimentos, objetivando o alcance do sucesso de todos.

Palavras-chave: Ambiente; Qualidade; Organização; Motivação; Satisfação; Insatisfação.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – A hierarquia das necessidades	22
Figura 2 – Teoria dos dois fatores.....	26
Figura 3 – Teoria dos dois fatores.....	26
Figura 4 – Comparação dos modelos de Maslow e de Herzberg	27
Figura 5 – Preocupação com as necessidades básicas	48
Figura 6 – Avaliação do estado físico	49
Figura 7 – Avaliação do estado mental	50
Figura 8 – Avaliação do estado emocional	51
Figura 9 – Relacionamento com o seu cônjuge	52
Figura 10 – Relacionamento com os filhos	53
Figura 11 – Dispõe atenção suficiente para minha família	54
Figura 12 – Seu nível social	55
Figura 13 – Seu convívio social	56
Figura 14 – Seu nível cultural	57
Figura 15 – Satisfação com as últimas férias	58
Figura 16 – Liberdade para executar as atividades como preferir	59
Figura 17 – Tomada de decisões pela empresa	60
Figura 18 – Responsabilidade dos funcionários para o alcance do sucesso.....	61
Figura 19 – Desempenho das atividades buscando obter resultados melhores	62
Figura 20 – Satisfação com o seu cargo	63
Figura 21 – Trabalho lhe dá sentimento de realização profissional	64
Figura 22 – Qualidade mais importante que a quantidade	65
Figura 23 – Comunicação da direção com seus funcionários	66
Figura 24 – Contribuição dos funcionários com sugestões ou críticas	67
Figura 25 – Orientações sobre trabalho são claras e objetivas	68
Figura 26 – Satisfação com o seu salário atual	69
Figura 27 – Remuneração adequada ao trabalho que realiza	70
Figura 28 – Oportunidade de crescimento da carreira	71
Figura 29 – Apto a assumir maiores ou mais responsabilidades	72
Figura 30 – Oportunidade de crescimento profissional	73
Figura 31 – Respeito por parte do chefe	74
Figura 32 – Respeito por parte dos funcionários	75

Figura 33 – Relacionamento de cooperação entre os departamentos	76
Figura 34 – Você se sente valorizado pela empresa	77
Figura 35 – Investimentos em treinamentos	78
Figura 36 – Considera a empresa um bom lugar para trabalhar	79
Figura 37 – Fatores de insatisfação	80
Figura 38 – Fatores de Satisfação	81

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Preocupação dos funcionários.....	48
Tabela 02 – Seu estado físico.....	49
Tabela 03 – Seu estado mental	50
Tabela 04 – Seu estado emocional	51
Tabela 05 – Relacionamento com seu cônjuge	52
Tabela 06 – Relacionamento com os filhos.....	53
Tabela 07 – Dispõe atenção suficiente para a minha família.....	54
Tabela 08 – Seu nível social	55
Tabela 09 – Seu convívio social.....	56
Tabela 10 – Seu nível cultural	57
Tabela 11 – Satisfação com as últimas férias	58
Tabela 12 – Liberdade para executar o seu trabalho com preferir	59
Tabela 13 – Tomada de decisões pela empresa	60
Tabela 14 – Responsabilidade dos funcionários no alcance do sucesso.....	61
Tabela 15 – Obtenção dos resultados melhores	62
Tabela 16 – Satisfação com o seu cargo	63
Tabela 17 – Trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional	64
Tabela 18 – Qualidade mais importante que a quantidade	65
Tabela 19 – Comunicação da direção com seus funcionários	66
Tabela 20 – Empresa aberta a receber críticas, sugestões e contribuições	67
Tabela 21 – Orientações sobre o trabalho são claras e objetivas.....	68
Tabela 22 – Satisfação com o seu salário atual	69
Tabela 23 – Remuneração adequada ao trabalho que realiza	70
Tabela 24 – Oportunidade de crescimento da carreira	71
Tabela 25 – Assumir maiores ou mais responsabilidades	72
Tabela 26 – Oportunidade de crescimento profissional	73
Tabela 27 – Respeito por parte dos chefes	74
Tabela 28 – Respeito por parte dos funcionários	75
Tabela 29 – Cooperação entre os departamentos	76
Tabela 30 – Você se sente valorizado pela empresa	77
Tabela 31 – Investimento em treinamentos	78
Tabela 32 – Considera a empresa um bom lugar para trabalhar	79

Tabela 33 – Fatores de insatisfação	80
Tabela 34 – Fatores de Satisfação	81

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Fatores higiênicos e motivadores	25
Quadro 02 – Perfil dos gerentes da teoria X e teoria Y	28
Quadro 03 – Modelo de Walton para aferição da QVT	35

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

QVT – Qualidade de Vida no Trabalho

UCLA – Universidade da Califórnia

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
1.1 TEMA	12
1.2 PROBLEMA	12
1.3 OBJETIVOS	13
1.3.1 Objetivo Geral	13
1.3.2 Objetivos Específicos	13
1.4 JUSTIFICATIVA	13
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	15
2.1 CONCEITOS DE ADMINISTRAÇÃO	15
2.2 PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO	18
2.3 AS PESSOAS	19
2.4 A IMPORTÂNCIA DA MOTIVAÇÃO NA ORGANIZAÇÃO	20
2.4.1 A hierarquia das necessidades segundo Maslow	21
2.4.2 A teoria dos dois fatores de Herzberg	24
2.4.3 A teoria X e a teoria Y de Macgregor	27
2.5 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)	28
2.6 MODELOS DE QVT	30
2.6.1 Modelo de QVT de Nadler e Lawler	31
2.6.2 Modelo de QVT de Siqueira e Coletta	31
2.6.3 Modelo de QVT de Hackman e Oldhan	32
2.6.4 Modelo de QVT de Walton	33
2.7 HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO	35
2.7.1 Higiene do trabalho	35
2.7.1.1 Problemas de saúde nas organizações	37
2.7.1.2 Estresse no Trabalho	38
2.7.2 Segurança do Trabalho	39
2.7.2.1 Prevenção de Acidentes	40
2.7.2.2 Causas Básicas de Acidentes de Trabalho	41
2.7.2.3 Medidas de Prevenção de Acidentes	41
2.7.2.4 Razões para um Programa de Segurança	42

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	44
3.1 TIPOS DE PESQUISA	44
3.1.1 Pesquisa Bibliográfica	44
3.1.2 Pesquisa Descritiva ou de Campo	45
3.2 ABORDAGEM DA PESQUISA	45
3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA	46
3.4 INSTRUMENTO DA COLETA DE DADOS	46
3.5 TRATAMENTO DE DADOS	47
4 EXPERIÊNCIA DA PESQUISA	47
4.1 NECESSIDADES BÁSICAS	48
4.2 SAÚDE.....	49
4.3 CONVIVÊNCIA FAMILIAR	52
4.4 VIDA SOCIAL	55
4.5 FÉRIAS E LAZER	58
4.6 AUTONOMIA	59
4.7 RESPONSABILIDADE	61
4.8 REALIZAÇÃO PROFISSIONAL	63
4.9 QUANTIDADE E QUALIDADE DE TRABALHO	65
4.10 COMUNICAÇÃO	66
4.11 REMUNERAÇÃO	69
4.12 CARREIRA	71
4.13 RELACIONAMENTO COM A CHEFIA	74
4.14 RELACIONAMENTO INTERPESSOAL	76
4.15 VALORIZAÇÃO PROFISIONAL.....	77
4.16 TREINAMENTO/DESENVOLVIMENTO	78
4.17 IMAGEM DA EMPRESA.....	79
4.18 FATORES DE INSATISFAÇÃO E MOTIVACIONAIS	80
5 ANÁLISE GERAL DOS DADOS	82
6 CONCLUSÃO	86
REFERÊNCIAS.....	88
ANEXO.....	90

1 INTRODUÇÃO

Para que empresas, como esta em estudo, possam se diferenciar no mercado globalizado, ou até mesmo suprir as exigências do mercado, para permanecer competindo e obtendo retornos econômicos, seguem diversas informações contidas neste projeto, através de conceitos e modelos utilizados nas mais diversas empresas, por diversos estudiosos, que dedicam suas vidas, ao ramo dos negócios empresariais.

Sempre que se monta um estudo monográfico, uma das premissas básicas é verificar a essência do mesmo, onde se iniciaram os estudos e como conseguiram chegar aos resultados esperados, para isso, este estudo conta com alguns conceitos de administração, até mesmo para entender a origem e os ideais para o alcance de cada objetivo.

Entender as pessoas faz-se necessário também neste projeto, pois são elas as responsáveis diretas para o alcance dos objetivos planejados pelas organizações, possibilitando assim a criação de mecanismos de satisfação, sendo importante para a saúde da empresa, pois se entende que este mundo, seja uma via de duas mãos, onde empresa e funcionário se completam.

Na busca por fatores e mecanismos que suprissem esta necessidade de ambas as partes, estudos realizados a respeito da necessidade humana ajudam as organizações a entenderem melhor o fenômeno da motivação humana, em qual nível hierárquico encontram-se as necessidades do ser humano, quais fatores são preponderantes para impulsionar as pessoas e quais atitudes aplicadas pela direção da empresa, poderão obter resultados positivos e negativos que refletem diretamente na motivação do trabalhador.

Conhecendo estes estudos da motivação humana, surge um fator que se torna fundamental no contexto organizacional “A Qualidade de Vida no Trabalho”, qualidade esta ligada à motivação do trabalhador. A empresa que pensa investir na motivação dos seus colaboradores tem como primeiro passo a ser dado, a criação de fatores qualitativos que sirvam de impulso para a satisfação dos mesmos, fatores estes propostos por alguns modelos de qualidade de vida, onde abrangem a participação dos funcionários nas decisões da empresa, na reestruturação do

trabalho, oportunidades de crescimento, condições de segurança e saúde no trabalho, todos os fatores de qualidade de vida no trabalho.

Para a utilização destes fatores dentro da empresa, precisa-se fazer um diagnóstico do ambiente interno da organização, identificando as necessidades dos colaboradores, e conseqüentemente a busca de melhorias para proporcionar um ambiente adequado aos seus colaboradores, devendo levar em consideração que todo investimento realizado pela organização, que tenha como objetivo melhorar o ambiente organizacional, poderá aumentar a satisfação do funcionário, e por conseqüência, a produtividade e a maximização dos resultados da empresa.

Como objeto de pesquisa, após a fundamentação teórica será efetuado um diagnóstico com base no levantamento de dados fornecidos pelos funcionários da empresa em estudo, na qual serão levantados aspectos necessários, propondo para a empresa, possíveis melhorias da qualidade de vida dos seus funcionários, visando o aumento da produtividade e lucratividade.

1.1 TEMA

Estudo sobre a qualidade de Vida no Trabalho em uma empresa do ramo metalúrgico localizada em Cocal do Sul – SC.

1.2 PROBLEMA

No contexto organizacional, podem-se observar vários conflitos envolvendo empregado e empregador, na maioria dos casos relacionados com a produtividade. A empresa precisa produzir, mas de certa maneira, o funcionário não está correspondendo às expectativas da organização, de encontro, a empresa não está atendendo as expectativas do funcionário. Diante desta situação, a preocupação da organização, objeto de estudo, é buscar soluções que minimizem tais conflitos.

Hipoteticamente, pode-se afirmar que, além de outros possíveis fatores, o ambiente de trabalho tem sua participação e influência nos resultados desejados. Porém, atualmente, a empresa não dispõe de informações precisas e com fundamento científico, sobre o atual nível de qualidade de vida no trabalho.

Para que a empresa seja produtiva, precisa-se de profissionais motivados, contudo alguns procedimentos devem ser tomados, como propiciar fatores qualitativos que venha melhorar a qualidade de vida no ambiente organizacional, que por consequência terá um profissional motivado e produtivo.

Diante destes argumentos, elabora-se a seguinte questão problema: Quais os principais fatores que contribuem com a qualidade de vida na empresa local do estudo?

1.3 OBJETIVOS

Com base no problema diagnosticado, se propõe os seguintes objetivos de pesquisa.

1.3.1 Objetivo Geral

Estudar o nível de qualidade de vida de uma empresa no ramo metalúrgico localizada em Cocal do Sul – SC.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Elaborar pesquisa bibliográfica que dê fundamentação teórica e científica ao tema abordado;
- b) Diagnosticar os níveis de motivação atual dos colaboradores;
- c) Identificar os fatores relevantes sobre a qualidade de vida na empresa;
- d) Analisar os resultados obtidos no diagnóstico de pesquisa;
- e) Descrever ações de melhorias no ambiente organizacional;

1.4 JUSTIFICATIVA

Muito se ouve falar, que a motivação no trabalho é um fator preponderante para a realização das atividades, e principalmente para obtenção de resultados que promovam um crescimento para a organização. Para isso, se devem entender quais fatores motivam os colaboradores e quais se tornam essenciais para o alcance do sucesso da empresa, fatores estes, estudados e elaborados por

diversos pesquisadores que ao longo do tempo tentaram desenvolver uma fórmula onde empregado e empregador pudesse atender ambas as expectativas.

Com base nestes estudos, a importância da organização em diagnosticar o nível de motivação dos seus colaboradores, como se comportam as pessoas dentro da organização, qual o combustível que alimenta os trabalhadores, quais fatores internos e externos estão interferindo na vida de cada funcionário, essas e outras questões envolvem o problema do comportamento humano dentro das organizações.

Conhecendo os fatores que impulsionam o ser humano, possibilitará para a empresa a chance de implantar um plano de ação, que venha minimizar tais deficiências com relação à produtividade, e maximizar os ganhos econômicos, assim como a satisfação dos seus colaboradores.

Ter um ambiente de qualidade faz-se necessário, para que a empresa possa ter competitividade no mundo globalizado, sendo que o sucesso da organização depende de todos os colaboradores, observando ainda o grau de comprometimento que cada participante demonstra com sua organização.

O sentimento em que a empresa investe na qualificação dos profissionais, na qualidade do ambiente organizacional, faz crescer no funcionário a motivação para continuar trabalhando e produzindo cada vez mais, pois sabe que se a empresa crescer, o funcionário também crescerá.

Portanto, conhecer os fatores de qualidade ambiental e aplicá-los no contexto empresarial não é questão de obrigação, ou ainda porque virou moda entre as organizações, estes fatores devem ser tratados e estudados com muito respeito, pois é o futuro da organização que está em jogo, à empresa necessita de profissionais altamente qualificados e comprometidos.

Este estudo possibilitará as organizações entenderem melhor seu cliente interno, pois são as atitudes destes participantes, que refletem no modo como os clientes externos vêem a organização, possibilitando assim, bons negócios para a empresa.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Neste capítulo buscar-se-á o referencial teórico para tirarem prováveis dúvidas conceituais que o leitor possa ter, bem como reafirmar alguns conceitos e teorias já vistas no meio acadêmico, sobre fatores qualitativos que venham propiciar uma melhor qualidade de vida dos funcionários e conseqüentemente melhores retornos econômicos para a organização.

2.1 CONCEITOS DE ADMINISTRAÇÃO

A palavra administração pode relacionar-se com todas as atividades exercidas na vida de um ser humano, sejam estas atividades empresariais ou até mesmo na vida particular de cada indivíduo.

Segundo Kwasnicka (1995, p.17):

[...] administração é aquele em que ele é visto como um processo integrativo fundamental, buscando a obtenção de resultados específicos. Administrar é, portanto, um processo pelo qual o administrador cria, dirige, mantém, opera e controla uma organização.

Com base nesse conceito, administrar é algo fascinante, pelo fato de estar relacionado com a dinâmica organizacional, onde se cria um planejamento envolvendo pessoas, que em conjunto por intermédio de uma liderança, atuam na busca de resultados, sejam esses objetivos da própria organização ou individuais.

Para Silva (2001), existem muitos conceitos de administração, porém as maiorias das idéias relacionam a administração com o alcance de objetivos por meio dos esforços de outras pessoas, devido à administração ter um relacionamento mais entre pessoas, do que o direcionamento das atividades.

Para Fayol (1950 apud CHIAVENATO, 2000), defini-se o ato de administrar, por cinco funções do administrador:

a) Prever, pelo fato do administrador visualizar tudo o que está ocorrendo em sua volta, desde ameaças e oportunidades, traçando um plano de ação a fim de poder minimizar as perdas e maximizar os ganhos.

b) Outra função é a de organizar, distribuindo o que é útil de forma organizada para o bom funcionamento da empresa e o alcance das metas estabelecidas, sendo dividida em organização material e organização social.

c) Comandar, também é uma função importante para o administrador, sendo esta com o objetivo de dirigir e orientar o pessoal, alcançando o mínimo retorno no interesse dos empregados no que se refere ao interesse dos aspectos globais.

d) A palavra coordenar citado por Fayol, sendo esta uma função do administrador, tem o objetivo de ligar, unir, harmonizar todas as atividades do negócio, adaptando os meios aos fins, ou seja, criar uma forma de facilitar o processo do trabalho para o sucesso do negócio.

e) Dentre todas as funções administrativas expressas por Fayol, o controle é uma peça fundamental que o administrador terá que desenvolver, sendo que tal procedimento ajuda a localizar as fraquezas dentro da organização e conseqüentemente, com um bom plano de ação, prevenirá a recorrência dos fatos, possibilitando ainda, executar contínuas melhorias que levam a ascensão no mercado competitivo.

Para que tudo ocorra bem dentro da organização, o administrador precisa constantemente realizar este ciclo: prevenir, organizar, comandar, coordenar e controlar.

Segundo Ferreira (1997), quando se fala de administração, não se pode deixar de falar de Frederick Taylor, que teve contribuição significativa no que diz respeito ao aumento da produtividade, que na época, mesmo sofrendo reflexos dos regimes feudal e escravocrata, suas idéias representavam um avanço na forma de encarar a participação do funcionário no processo produtivo.

Ainda segundo Ferreira (1997), Taylor tinha a necessidade de aplicar métodos científicos à administração, para conseguir a máxima produção ao mínimo custo, para isso defendia alguns princípios:

a) seleção científica do trabalhador: onde todo trabalhador deveria desempenhar atividades compatíveis com suas aptidões, pensando assim, pelo fato do trabalhador desempenhar aquilo que gosta de fazer, a empresa (aumentaria sua produtividade) e ainda o funcionário (que é valorizado);

b) tempo padrão: o funcionário deveria atingir pelo menos a produção-padrão exigida pela direção, acreditava-se que se o salário do mês estivesse garantido, certamente o funcionário produziria menos;

c) plano de incentivo salarial: o funcionário deveria receber proporcionalmente ao número de unidades produzidas por ele no período;

d) trabalho em conjunto: os altos salários e o baixo custo de produção, ambos os interesses dos funcionários e da administração poderiam ser conciliados através do aumento da produção, onde o trabalhador iria ganhar mais e conseqüentemente a empresa obteria ganho pelo aumento da produção;

e) gerentes planejam e operários executam: a responsabilidade do planejamento dentro da organização era exclusiva da gerência, e a execução cabia aos operários e aos seus supervisores;

f) divisão do trabalho: a execução de um único produto deveria ser dividida em várias etapas, conseguindo acelerar o processo devido à habilidade do operário em desempenhá-la;

g) supervisão: tinha a função de controlar o trabalho dos colaboradores, verificando se as unidades produzidas estavam de acordo com a produção-padrão mínima exigida pela direção;

h) ênfase na eficiência: existia uma única maneira certa de executar uma tarefa, seria o estudo de tempos e métodos dos movimentos das atividades exercidas pelos funcionários, conseguindo assim mensurar a capacidade produtiva de cada indivíduo dentro da organização.

Segundo Ferreira (1997), para muitos, Taylor foi considerado uma pessoa que possuía métodos nada humanísticos, pois queria saber somente do aumento da produção, considerando os colaboradores do chão de fábrica os principais responsáveis pelo o aumento da mesma. Mas o que se pode observar foi que Taylor teve grande importância no desenvolvimento dos processos produtivos dentro da organização, sendo utilizados até hoje nas grandes empresas do mundo, mesmo sofrendo algumas mudanças, de certa maneira, originam-se dos princípios de Taylor.

O pensamento de Taylor, apesar das críticas, buscava maximizar a qualidade do ambiente de trabalho, não queria maltratar os colaboradores, lutava por melhorias no aumento da produção, mas na contramão também queria que o funcionário tivesse o reconhecimento por parte da organização de acordo com a atividade que desenvolvia.

2.2 PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO

Para Ferreira (1997), as organizações além de estarem preocupadas em alcançarem reconhecimento no mercado em que estão inseridas, devem buscar melhorias para o bem-estar de seus colaboradores, aliados aos seus princípios e regras estabelecidas pela sua gerência no momento do planejamento para as tomadas de decisão, favorecendo assim tanto em uma equipe muito melhor e o alcance das metas estabelecidas.

Segundo Silva (2001, p.8), “um princípio é uma afirmativa básica ou uma verdade fundamental que provê entendimento e orientação ao pensamento e a prática, na tomada de decisões”.

Um princípio ajuda os administradores a pensar e agir, no que se refere à tomada de decisão e nos planejamentos que serão estabelecidos, uma vez que o mesmo ajuda na predição do que se aconteceria se o tal fosse aplicado. (Ferreira, 1997).

De acordo com Kwasnicka (1995), no início do século XX, os princípios estabelecidos para administração, relatavam que os chefes ou proprietários, eram os donos absolutos das decisões, toda e qualquer decisão vinha de cima para baixo, sendo que ainda mandavam e controlavam as atividades com muito rigor, para que a produção fosse maior e pudesse obter maiores lucros.

Como se pode observar, a administração evoluiu muito no que se refere aos princípios, hoje ela é feita de maneira mais flexível, considerando a empresa como uma união de esforços de diversas pessoas e que caminham juntas em busca de metas e objetivos a serem alcançados.

Segundo Silva (2001), a administração possui princípios, nos quais se originam propriamente da sua natureza, princípios estes citados a seguir:

a) dinâmicos: pelo fato dos princípios administrativos serem flexíveis e se comportarem dentro de um ciclo de constante mudança;

b) generalizações: os princípios não podem ser propostos com tal rigor se compararmos aos princípios das ciências físicas, uma vez que os fenômenos físicos se comportam menos erraticamente do que os seres humanos;

c) relativos: cada situação deve ser analisada antes de qualquer decisão efetuada na organização, sendo que não podem ser aplicados cegamente como se fossem leis absolutas;

d) inexatos: por estarem relacionados com a manutenção da ordem diante dos problemas encontrados dentro da organização, regulando em qualquer situação o comportamento humano;

e) universais: por serem aplicáveis em toda e qualquer organização ao redor do mundo, seja esta aplicáveis em negócios, governos, universidades, enfim todas as organizações.

Todos os princípios administrativos servem de suporte, e se aplicáveis à organização, melhor será a tomada de decisão e o ambiente organizacional, uma vez que Silva (2001), fala que os princípios são universais, basta a empresa saber utilizar o princípio e adequar em sua organização.

Kwasnicka (1995), diz ainda, pelo fato das organizações serem heterogêneas e complexas, não se pode administrar essa gama de organizações, usando os mesmos princípios e normas administrativas. Mas uma crítica deve ser feita, pelo fato que um mesmo princípio sendo utilizado em uma ou mais empresas, não obterem os mesmos resultados.

Silva (2001), fala ainda que os princípios são dinâmicos, ou seja, são flexíveis por natureza e estão continuamente mudando, a empresa inicialmente poderá aplicar um princípio que foi utilizado em diversas organizações, porém o princípio será adequado de acordo com a cultura da empresa, uma vez que os princípios são flexíveis e adaptáveis às empresas.

2.3 AS PESSOAS

De acordo com Silva (2001), as organizações não conseguem desempenhar suas atividades sozinhas, elas necessitam de pessoas qualificadas e capazes para a realização de diversas tarefas, para que determinado produto seja produzido com qualidade, eficiência e se consiga atingir os objetivos estabelecidos.

Segundo Chiavenato (2002, p.73), “As organizações dependem de pessoas para proporcionar-lhes o necessário planejamento e organização, para dirigi-las e controlá-las e para fazê-las operar e funcionar” pode-se observar o grau de importância que as pessoas têm diante das organizações, como se faz necessário a presença das pessoas no processo de funcionalização das empresas, desde o planejamento, até a execução do mesmo, tornando-se peça fundamental para o bom desempenho da organização.

Chiavenato (2002), afirma ainda que não existe organização sem pessoas, sendo que a mesma depende de pessoas para seu sucesso e continuidade, sendo que o autor deixa claro a importância das pessoas dentro das organizações, uma vez que seu desempenho está ligado diretamente com a excelência dos negócios da empresa.

As pessoas são portadoras de características diferenciadas umas das outras, exigindo da organização uma visão individual. As diferenças estão locadas de diversas formas e intensidade nas pessoas que compõem o fator humano da empresa.

Para Chiavenato (1999, p.117):

Embora nossa intenção seja visualizar as pessoas como recursos, isto é, como portadoras de habilidades, capacidades, conhecimentos, motivação de trabalho, comunicabilidade etc., nunca se deve esquecer que as pessoas são pessoas, isto é, portadoras de características, de personalidade, expectativas, objetivos pessoais, histórias particulares etc.

Todo investimento realizado pelos colaboradores para com a organização, cria-se uma expectativa da espera pelo retorno de seus esforços, expressas na forma de salários, incentivos, crescimento profissional, carreira, todos estes, fatores que servem de combustível para o bom desempenho das atividades dentro da organização.

De acordo com Chiavenato (2004, p.18):

As pessoas são os parceiros da organização e os únicos capazes de conduzi-la a excelência e ao sucesso. Como parceiros, as pessoas fazem investimentos na organização como esforço, dedicação, responsabilidade e comprometimento na expectativa de colherem retornos desses investimentos como salários, incentivos, crescimento profissional, carreira, etc.

2.4 A IMPORTÂNCIA DA MOTIVAÇÃO NA ORGANIZAÇÃO

Conforme Chiavenato (2004), para que as atividades sejam executadas de forma correta e satisfatória, as pessoas precisam estar motivadas e sentirem-se bem no ambiente de trabalho, isso favorecerá um melhor rendimento e comprometimento de todos os envolvidos nas atividades e o trabalho será realizado melhor e com qualidade.

Segundo Gil (2001, p.201), “A motivação pode ser entendida como o principal combustível para a produtividade da empresa”, pois se entende que um

profissional motivado, realiza seu trabalho proporcionando melhores resultados para as organizações.

Gil (2001), diz ainda, que cada vez mais as empresas buscam valorizar o comprometimento dos funcionários, e é na motivação que se encontra a base do comprometimento, daí a preocupação das empresas identificarem fatores capazes de promoverem a motivação.

Chiavenato (2002, p.80), afirma que: “motivo é tudo aquilo que impulsiona a pessoa a agir de determinada forma ou, pelo menos, que dá origem a uma propensão a um comportamento específico”. Sabe-se que a origem do impulso, poderá provir de fontes internas ou externas. Internas geradas por processos mentais do indivíduo e externas provocada por estímulos do ambiente na qual está inserido.

Para Gil (2001), fica bem claro a evidência de que uma pessoa não é capaz de motivar outra, porém isso não significa que a motivação não deva ser considerada pelos administradores. O fenômeno da motivação tem desafiado muitos estudiosos a identificar quando uma pessoa encontra-se motivada, como medir a motivação das pessoas, como será avaliada a intensidade da motivação em cada um, estas e outras questões, envolve o problema da motivação humana. Para isso os administradores precisam estar aptos para identificarem as necessidades e criarem condições capazes de satisfazê-las, condições estas, ligadas à qualidade de vida dos colaboradores dentro das organizações.

Para entender melhor as necessidades dos colaboradores, deve-se conhecer algumas teorias que ajudam a compreender a complexidade do fenômeno da motivação das pessoas para a realização das atividades estabelecidas no meio organizacional. Autores como Maslow, Hersberg e McGregor, são os grandes responsáveis pelo avanço do estudo do comportamento humano nas organizações.

2.4.1 A hierarquia das necessidades segundo Maslow

Para Maslow (1987 apud GIL 2001), todos os colaboradores envolvidos na realização de atividades devem sentir-se bem e gostarem do que fazem, pois um trabalho em equipe será executado de uma forma melhor se as pessoas que integram aquele grupo estiverem motivadas para a realização do objetivo comum,

que é a execução das tarefas estabelecidas e o alcance dos objetivos traçados, de interesse próprio e da empresa.

Segundo Chiavenato (2002, p.83), “As chamadas teorias das necessidades partem do princípio de que os motivos do comportamento humano residem no próprio indivíduo: sua motivação para agir e se comportar deriva de forças que existam dentro dele”. Com base neste princípio, Maslow criou a teoria motivacional mais conhecida, denominada hierarquia das necessidades humanas.

Maslow (1987 apud GIL 2001) estabeleceu uma hierarquia de necessidades, nas quais se apresentam em diferentes níveis de força, onde se classifica em cinco grupos: fisiológicas, de segurança, sociais, de estima e de auto-realização.

Estas necessidades formaram uma figura em forma de pirâmide (figura 1), obedecendo aos diferentes graus de importância de cada nível hierárquico.

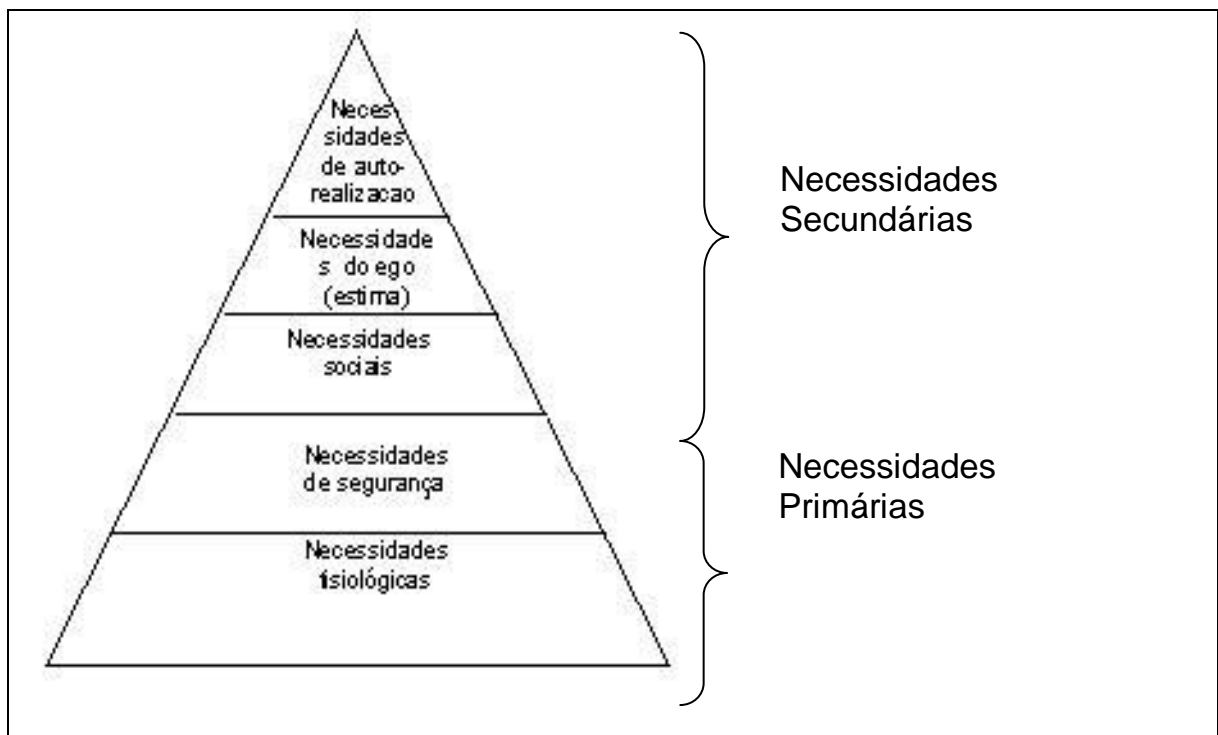


Figura 1: A hierarquia das necessidades
Fonte: Chiavenato (2000, p.304).

Segundo Gil (2001), as necessidades fisiológicas são as responsáveis para a manutenção da vida, pois se refere à alimentação, o cansaço, o sono, o desejo sexual, afirma ainda, que enquanto estas necessidades não forem realizadas, as pessoas provavelmente terão pouco interesse pelos outros níveis de necessidades. As empresas que pensam em produzir cada vez mais, caso não se

preocuparem com as necessidades fisiológicas dos seus colaboradores, denominadas também como necessidades primárias, terão problemas pelos quais seus funcionários sentir-se-ão desmotivados para o trabalho, onde começam a se perguntar, que empresa é esta que nem as necessidades primárias conseguem satisfazer.

Segundo Chiavenato (2000), as necessidades de segurança são aquelas que levam as pessoas a se protegerem de todo perigo real ou imaginário, físico ou abstrato, mas necessariamente, a busca de proteção a qualquer ameaça que venha alterar seu futuro. Um exemplo bem clássico é a de um profissional que não possui segurança no que se refere à estabilidade do emprego, não porque ele quer, mas sim pelas incertezas geradas pela empresa, que provoca certo desconforto nos seus colaboradores, que trabalham sobre pressão, com medo do seu futuro profissional.

Gil (2001), diz que quando satisfeitas as necessidades fisiológicas e a de segurança, começa a brotar nas pessoas as necessidades sociais, necessidades estas voltadas ao relacionamento com os outros, o interesse em participar de vários grupos e principalmente serem aceitos pelos mesmos.

Chiavenato (2000), afirma que as necessidades sociais, estão ligadas as relações de amizade, a necessidade de dar e receber afeto, a busca de novos amigos, no que se refere ao ambiente organizacional, o funcionário busca a integralização com os demais funcionários, tudo isso leva a organização a repensar o modo de tratar seus colaboradores, pois se acredita que esse sentimento da necessidade social, quem deve tomar a iniciativa é a própria empresa, oferecendo um clima agradável, orientando o processo para uma gestão participativa, não criando barreiras que impeçam o relacionamento desde o chão de fábrica até a alta direção.

Para Chiavenato (2002, p.84), necessidades de estima: “são as necessidades relacionadas com a maneira pela qual a pessoa se vê e se avalia, isto é, com a auto-avaliação e a auto-estima”. Neste estágio a pessoa obtém sentimentos de autoconfiança, auto-apreciação, reputação, reconhecimento, amor próprio, prestígio, nas quais, a ausência destes sentimentos poderá causar sentimentos de inferioridade, fraqueza e desamparo.

Gil (2001), fala que após a satisfação das necessidades de estima, o indivíduo começa a visar às necessidades de auto-realização, onde as pessoas desejam tonar-se aquilo que são capazes de ser. O autor exemplifica que o

potencial de auto-realização varia de pessoa para pessoa, onde o desejo de um determinado indivíduo seria o de alcançar um cargo de chefia da empresa, sendo que o outro, alcançar a Presidência da República.

Chiavenato (2002), afirma que enquanto as necessidades de auto-realização, de estima, sociais e de segurança podem ser realizadas por recompensas externas (extrínsecas), ou seja, que possuem uma realidade concreta (comida, dinheiro, amizades, elogios de outras pessoas), as necessidades de auto-realização se relacionam por recompensas (intrínsecas), dadas pelas pessoas a si próprias movidas pelo sentimento de realização uma vez que não são observáveis e nem controláveis por outros.

A identificação das necessidades dos indivíduos, dentro da organização, segundo a pirâmide de Maslow, é de grande importância para que as empresas possam obter sucesso, pois o conhecimento dos níveis de necessidades possibilita a empresa dispor de fatores que venham a suprir as possíveis necessidades dos seus colaboradores, obtendo assim, um comprometimento maior e conseqüentemente uma empresa mais competitiva e lucrativa.

2.4.2 A teoria dos dois fatores de Herzberg

Quando se fala dos estudos voltados para a motivação deve-se lembrar do Psicólogo Frederick Herzberg, que teve uma importante contribuição ao considerar os fatores conhecidos como higiênicos e motivadores, ambos expressos no quadro 1, identificando os fatores higiênicos e motivadores e suas respectivas descrições:

Fatores Higiênicos	Descrição
Salários e benefícios	Incluem bônus e prêmios, carro da empresa, planos de saúde e itens assemelhados que incrementam o salário.
Condições de trabalho	Envolve as características do ambiente, às instalações, às máquinas, os equipamentos e a quantidade de horas de trabalho.
Política da empresa	Refere-se não apenas as normas formais (escritas), mas também as regras informais (não escritas) que definem as relações empregador/empregado.
Status	É identificado por itens como: natureza do cargo, autoridade, relacionamento com os outros e prestígio interno e externo.
Segurança no trabalho	Refere-se não apenas as condições físicas de segurança, mas também à confiança que o empregado tem em relação a sua permanência na empresa.
Supervisão	Grau de controle que o empregado tem sobre o trabalho que executa.
Fatores Motivadores	Descrição
Responsabilidade	Sentimento de responsabilidade pelo trabalho que executa, independentemente de qualquer coerção exterior.
Reconhecimento	Reconhecimento da capacidade de trabalho e do desempenho no cargo pelos superiores.
Desafios	Disposição para realizar tarefas reconhecidas como difíceis.
Realização	Percepção de que o trabalho está adequado às expectativas.
Crescimento	Sensação de estar alcançando ou ter ultrapassado os objetivos relacionados às tarefas.

Quadro 1: Fatores higiênicos e motivadores

Fonte: Gil (2001, p.208)

De acordo com Herzberg (1966 apud CHIAVENATO 2004), a motivação para trabalhar abrange dois fatores que se faz necessário para explicar a motivação do ser humano para o trabalho:

a) Fatores Higiênicos: Referem-se às condições de trabalho que um indivíduo possui dentro de uma organização, enquanto realiza suas atividades. Estas condições poderão se referir às condições físicas e até ambientais de trabalho, como o salário, os benefícios sociais, as políticas da empresa, o tipo de supervisão recebido, o clima de relações entre a diretoria e os funcionários, todos relacionados a fatores higiênicos. Muitos destes fatores são utilizados pelas organizações para se obter motivação dos colaboradores. Mas o que se pode observar é que os fatores higiênicos são muito limitados no que se refere à capacidade de influenciar o comportamento dos funcionários. A própria palavra higiene citada por Herzberg, serve exatamente para a reflexão do seu caráter preventivo e profilático, ou seja, para evitar fontes de insatisfação do meio ambiente

ou ameaças potenciais a seu equilíbrio. Quando os fatores higiênicos, são ótimos, apenas evitam a insatisfação, pois não conseguem elevar a satisfação, sendo que quando elevada não consegue sustentá-la ou mantê-la por muito tempo. Porém, quando os fatores higiênicos encontra-se em nível precário, provocam insatisfação. Por estes motivos, são chamados fatores insatisfacientes, conforme expressa na figura 2:

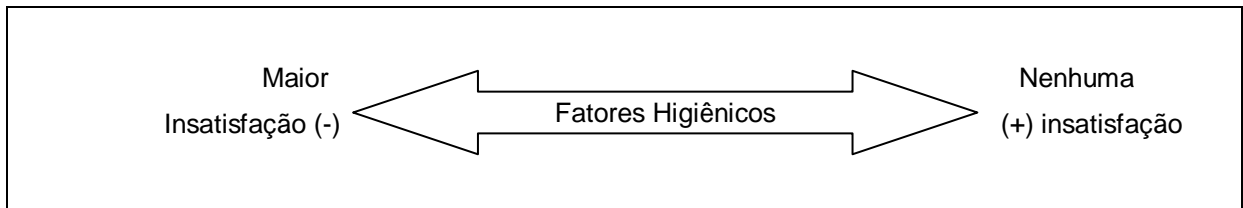


Figura 2: Teoria dos dois fatores

Fonte: Adaptado (CHIAVENATO, 2004, p.70).

b) Fatores Motivacionais: Referem-se ao contexto do cargo, às atividades e os deveres relacionados com o cargo em si. Estes fatores possuem características mais duradouras de satisfação e de aumento de produtividade acima dos níveis normais. O termo motivação utilizado por Herzberg está ligado a sentimentos de realização, de crescimento e de reconhecimento profissional, sentimentos estes manifestados na execução de atividades que oferecem desafios e significados para o trabalho. Quando os fatores motivacionais são ótimos, os funcionários elevam a satisfação, porém, quando precários, provocam ausência de satisfação. Por estes motivos, são chamados fatores satisfacientes, conforme expressa na figura 3:

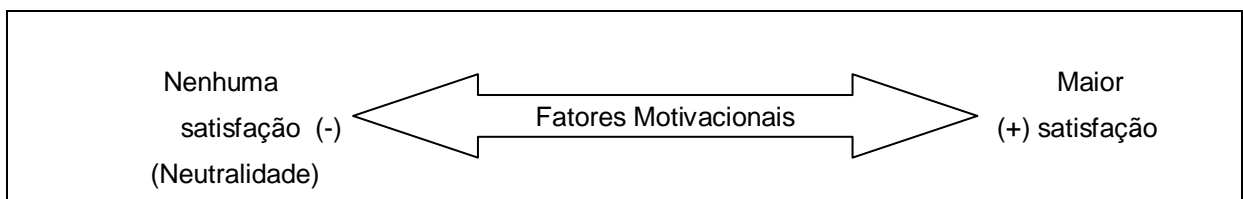


Figura 3: Teoria dos dois fatores

Fonte: Adaptado Chiavenato (2004, p.70).

Segundo Korman, na essência, a teoria dos fatores afirma que:

1. A satisfação no cargo é função do conteúdo ou atividades desafiadoras e estimulantes do cargo: são os chamados fatores motivadores.
2. A insatisfação no cargo é função do ambiente, da supervisão, dos colegas e do contexto geral do cargo: são os chamados fatores higiênicos. (KORMAN, 1971 apud CHIAVENATO, 2004, p.70).

Com relação às teorias de motivação de Maslow e Herzberg, traça-se uma paralela na figura 4, para visualizar até que ponto, as conclusões dos dois estudiosos coincidem na área da motivação do comportamento humano.

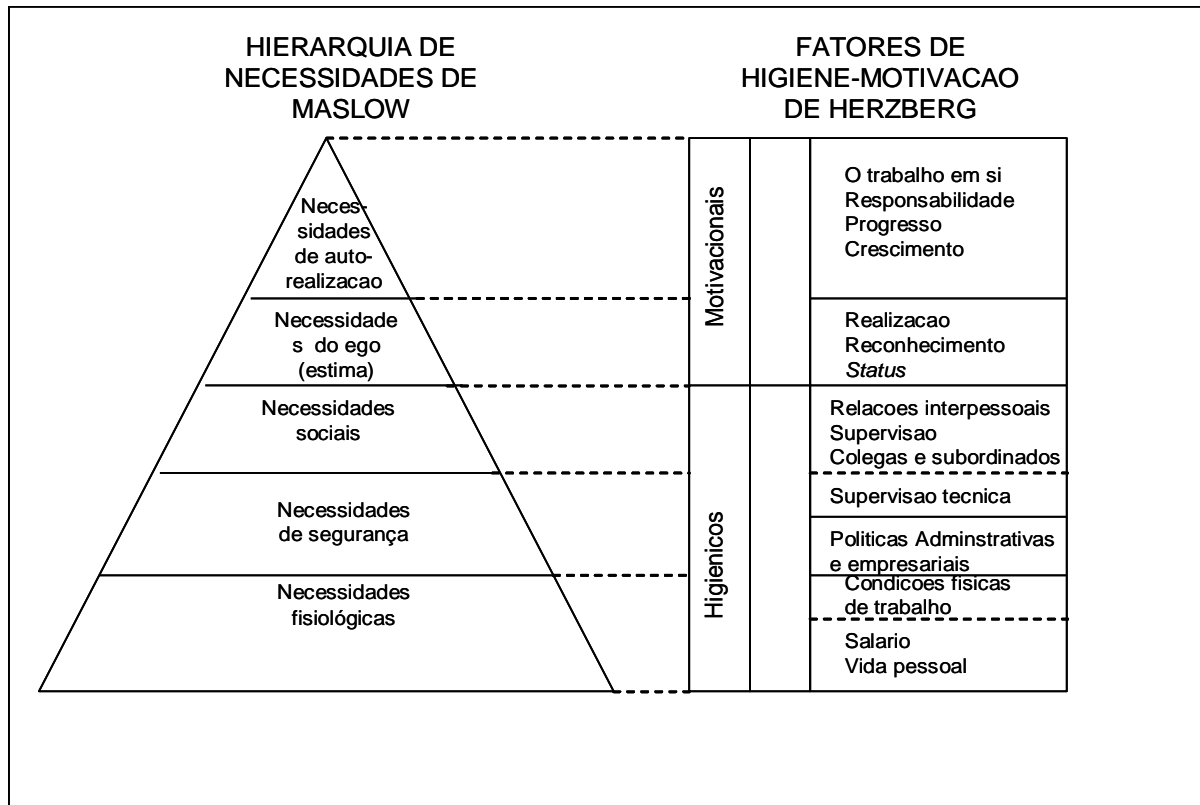


Figura 4: Comparação dos modelos de Maslow e de Herzberg.
Fonte: Davis (1977, apud CHIAVENATO, 2004, p.71).

2.4.3 A teoria X e a teoria Y de Macgregor

Segundo McGregor (1960, apud GIL, 2001), existem dois tipos distintos de gerenciamento, no qual foram denominados como sendo teoria X e teoria Y. Sendo que a primeira (teoria X) supõe-se que a maioria dos indivíduos não gosta de trabalhar, onde sua equipe funciona apenas pelo estabelecimento da disciplina e pela possibilidade de recompensa. Por sua vez, a segunda (teoria Y) considera que seus funcionários realizem suas atividades como fonte de satisfação e capazes da obtenção por melhores resultados dentro da organização.

Para melhor visualização e entendimento, observe o quadro 2 do perfil dos gerentes da teoria X e teoria Y:

Teoria X

O gerente admite que:
 Se não controla diretamente, a equipe não produz;
 Às vezes é preciso repreender ou mesmo demitir um funcionário para ensinar os demais;
 Para manter o comando é preciso distanciar-se um pouco da equipe;
 A maioria dos empregados não tem ambição e precisa de um empurrão;
 As decisões mais importantes devem ser tomadas por ele, sem a participação dos empregados.

Teoria Y

O gerente admite que:
 Qualquer pessoa pode ser criativa, desde que devidamente estimulada;
 De modo geral, os empregados são merecedores de sua confiança;
 Em algumas ocasiões, seus subordinados podem conduzir as reuniões;
 Seus empregados são capazes de se autocontrolarem;
 Sob condições favoráveis, as pessoas gostam de trabalhar.

Quadro 2: Perfil dos gerentes da teoria X e teoria Y.

Fonte: Gil (2001, p.207).

De acordo com os perfis dos gerentes expressos pela teoria X e Y, fica claro que o perfil mencionado na teoria Y, é melhor que X, porém não pode ser aplicado em todos os casos. Pois, perfeitamente poderá ocorrer o caso de um gerente com as suposições de Y adotar por algum tempo, o comportamento da teoria X, como controlar algumas pessoas, por um determinado período, visando favorecer o crescimento das mesmas dentro da organização.

2.5 QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO (QVT)

A expressão qualidade de vida no trabalho, teve ênfase, somente na década de 70, pelo então professor Louis Davis (UCLA, Los Angeles), onde se iniciou o movimento pela QVT. O movimento arrastou-se até 1974, quando houve uma queda significativa do tema em virtude de uma crise energética e a alta inflação que atingiu os países do ocidente, em particular os Estados Unidos, que passaram os interesses dos funcionários para segundo plano, tendo uma atenção maior para a sobrevivência das empresas (VIEIRA, 1996).

A QVT, começa a ressurgir em 1979, e desde então não para de crescer, crescimento este, causado pela constatação da diminuição do compromisso dos funcionários com seus trabalhos. Consegue-se observar, a partir de 1979, a importância da busca de fatores qualitativos que motivem os colaboradores a exercerem suas respectivas atividades e principalmente a relação direta que tinha

com a produtividade dentro da organização. Sendo que o surgimento destes fatores levou os americanos a investigarem em outros estilos gerenciais, principalmente japoneses, a fim de melhorarem sua competitividade no mercado internacional, uma vez que foi constatado um aumento significativo da concorrência de outros países (VIEIRA, 1996).

Com todo este aparato histórico, vejamos alguns conceitos que definem qualidade de vida no trabalho.

Segundo Guest (1979, apud VIEIRA, 1996, p.38), QVT é:

[...] um processo pelo qual uma organização tenta revelar o potencial criativo de seu pessoal, envolvendo-se em decisões que afetam suas vidas no trabalho. Uma característica marcante do processo é que seus objetivos não são simplesmente extrínsecos, focando melhora da produtividade e eficiência em si; eles também são intrínsecos no que diz respeito ao que o trabalhador vê como fins de auto-realização e auto-engrandecimento.

A QVT deve ser levada a sério pelos empresários, pois é uma forma de mostrar ao funcionário que a empresa se preocupa com o bem-estar do trabalhador, desenvolvendo e aplicando técnicas que venham promover a satisfação dos funcionários, sendo estas providas tanto de fatores motivacionais, como higiênicos, citados na teoria dos dois fatores de Herzberg.

Para Vieira e Hanashiro (1990, apud VIEIRA, 1996, p.39), o conceito de QVT é amplo e contingencial, podendo ser definido como:

[...] melhoria nas condições de trabalho – com extensão a todas as funções de qualquer natureza e nível hierárquico, nas variáveis comportamentais, ambientais e organizacionais que venham, juntamente com políticas de Recursos Humanos condizentes, humanizar o emprego, de forma a obter-se um resultado satisfatório, tanto para o empregado como para a organização. Isto significa atenuar o conflito existente entre capital e o trabalho.

De acordo com Vieira (1996), pode-se observar na conceituação da qualidade de vida, o enfoque na melhoria do ambiente de trabalho, das condicionantes que levam um trabalhador a desempenhar seu papel dentro da organização, com qualidade e eficiência. As empresas buscam a obtenção de seus objetivos, bem como os colaboradores também buscam os seus, sendo assim, pode-se observar que a auto-realização, o sentimento de participação nas decisões da empresa e os diversos fatores qualitativos dentro da organização, são meios preponderantes para satisfazerem as necessidades dos colaboradores, refletindo diretamente na qualidade de vida dos participantes.

Chiavenato (2004, p.448) diz: “a organização que investe diretamente no funcionário está, na realidade, investindo indiretamente no cliente”. Esta afirmação vem de encontro à importância no investimento no funcionário, da criação de fatores que realmente possam ser aplicados no cotidiano do indivíduo dentro e fora da organização, tornando um funcionário mais comprometido e conseqüentemente atingindo positivamente o cliente da organização.

Segundo Chiavenato (2004, p.449), a QVT envolve uma constelação de fatores, como:

1. A satisfação com o trabalho executado.
2. As possibilidades de futuro na organização.
3. O reconhecimento pelos resultados alcançados.
4. O salário percebido.
5. Os benefícios auferidos.
6. O relacionamento humano dentro da organização.
7. O ambiente psicológico e físico de trabalho.
8. A liberdade e responsabilidade de tomar decisões.
9. As possibilidades de participar.

De acordo com os fatores que envolvem a qualidade de vida dos funcionários, pode-se observar a relação com os aspectos intrínsecos e extrínsecos, ou seja, fatores que facilmente pode-se ver, relacionados com os fatores que a empresa disponibiliza aos colaboradores e os fatores que não se consegue visualizar, como o sentimento de realização no trabalho.

2.6 MODELOS DE QVT

De acordo com Vieira (1996), a constante busca por melhores condições de trabalho, levou muitos estudiosos a pesquisarem e desenvolverem métodos que se preocupassem com a motivação e satisfação no trabalho. Preocupação esta, que afeta diretamente no desenvolvimento das atividades dentro da organização e no bem-estar de todos os colaboradores envolvidos no processo.

Chiavenato (2004) vem afirmar, se a qualidade do trabalho for fraca dentro da organização, haverá um grande decline da produtividade, trazendo consigo outros fatores que acarretarão problemas como o absenteísmo, rotatividade, roubo, sabotagem, militância sindical, que atingirá também a imagem da empresa em relação aos seus clientes. Por outro lado, a qualidade de vida elevada, produz sentimentos de confiança, comprometimento, podendo elevar a produtividade,

aumenta a competitividade da empresa, e melhora em muito a imagem da empresa em relação aos seus clientes.

Chiavenato (2004), diz ainda, que a importância das necessidades humanas varia de acordo com a cultura de cada indivíduo e de cada organização, porém, a QVT, não pode ser determinada apenas pelas características individuais (necessidades, valores, expectativas) ou ainda por características situacionais (estrutura organizacional, tecnologia, sistemas de recompensas, políticas internas), mas sim, pela atuação sistêmica dessas características individuais e organizacionais. Por este motivo, diversos autores apresentam modelos de QVT, nas quais convém destacar os seguintes modelos:

- a) modelo de QVT de Nadler e Lawler;
- b) modelo de Siqueira e Coleta;
- c) modelo das dimensões básicas da tarefa de Hackman e Oldhan;
- d) modelo de QVT de Walton.

2.6.1 Modelo de QVT de Nadler e Lawler

Conforme Chiavenato (2004), as organizações devem estar atentas para a qualidade de vida de cada colaborador em potência, estabelecendo metas e melhorias para o seu bem-estar, bem como todas as ferramentas necessárias para a realização das atividades de forma satisfatória para ambas as partes.

De acordo com Nadler e Lawler (1983, apud VIEIRA, 1996, p.40), a QVT esta fundamentada em quatro aspectos:

- 1) Participação nas decisões;
- 2) Reestruturação do trabalho através de enriquecimento de tarefas e grupos de trabalho autônomo;
- 3) Inovação no sistema de recompensas com influência no clima organizacional;
- 4) Melhora do ambiente de trabalho no que se refere a horas de trabalho, condições, regras e meio ambiente físico, entre outros.

2.6.2 Modelo de QVT de Siqueira e Coletta

O modelo de Siqueira e Coletta (1989, apud VIEIRA, 1996), surgiu a partir de um estudo que teve como objeto de pesquisa, 100 funcionários de empresas industriais e comerciais de Uberlândia/MG. Todos os dados foram obtidos através de

entrevistas individuais, nas quais foram identificados fatores críticos (positivos e negativos) no trabalho, suas conseqüências, aspectos de um bom e um mau serviço e diversas sugestões que contribuem para a qualidade de vida no trabalho. Como resultados do estudo, foram identificados pelos autores, os principais fatores determinantes de QVT: o próprio trabalho, as relações interpessoais, os colegas, o chefe, a política de recursos humanos e a empresa.

Neste sentido Siqueira e Coletta (1989, apud VIEIRA, 1996, p.41), configuraram cinco categorias como sendo fatores determinantes de QVT:

- 1) Política de Recursos Humanos: política de cargos e salários, treinamento, educação, benefícios, estabilidade, cumprimento das regras e legislação trabalhista;
- 2) Trabalho: ambiente seguro/saudável, ausência de cobranças rígidas, oportunidade de participação nas decisões, informações suficientes e equipamentos adequados, tarefas enriquecidas e trabalhos em grupo, delimitação do espaço de trabalho de forma a permitir a viabilidade de outros níveis de vida do empregado, horário fixo de 8 horas, amizade entre colegas, contatos diretos com o patrão, tratamento adequado por parte dos clientes da organização;
- 3) Interações Pessoais: colegas – amizade, cooperação, confiança; e chefia – aberta ao diálogo, participativa, conhecimento técnico, compreensiva, autoridade, confiança;
- 4) Indivíduo: assiduidade, baixa rotatividade, satisfação com o que faz, responsabilidade, iniciativa, confiança em si mesmo, separação entre problemas pessoais e profissionais, residir em local de fácil acesso;
- 5) Empresa: imagem de organização, sólida, bem conceituada, regras bem definidas de funcionamento, administração eficiente.

2.6.3 Modelo de QVT de Hackman e Oldhan

Para Hackman e Oldhan (1975, apud CHIAVENATO, 2004) as dimensões do cargo produzem estados psicológicos críticos que levam a resultados, pessoais e de trabalho que afetam a qualidade de vida no trabalho.

Segundo o modelo de Hackman e Oldhan (1975, apud CHIAVENATO, 2004, p.450), as dimensões do cargo são:

1. Variabilidade de habilidades. O cargo deve requerer várias e diferentes habilidades, conhecimentos e competências da pessoa.
2. Identidade da tarefa. O trabalho deve ser realizado do início até o fim para que a pessoa possa perceber que produz um resultado palpável.
3. Significado da tarefa. A pessoa deve ter uma clara percepção de como o seu trabalho produz conseqüências e impactos sobre o trabalho das outras.
4. Autonomia. A pessoa deve ter responsabilidade pessoal para planejar e executar as tarefas, autonomia própria e independência para desempenhar.
5. Retroação do próprio trabalho. A tarefa deve proporcionar informação de retorno à pessoa para que ela própria possa auto-avaliar seu desempenho.

6. Retroação extrínseca. Deve haver o retorno proporcionado pelos superiores hierárquicos ou clientes a respeito do desempenho na tarefa.
7. Inter-relacionamento. A tarefa deve possibilitar contato interpessoal do ocupante com outras pessoas ou com clientes internos e externos.

Hackman e Oldhan (1975, apud VIEIRA, 1996, p. 43), incluíram um novo grupo de variáveis ao modelo, designadas “resultados pessoais e de trabalho (RPT)”, variáveis estas, relacionadas a seguir:

- Satisfação geral (SG) ou grau em que o indivíduo está satisfeito com o trabalho;
- Motivação interna com o trabalho (MIT) ou grau em que o indivíduo está auto-motivado com o trabalho;
- Satisfações específicas em relação à possibilidade de crescimento (SPC), à supervisão (SSU), à segurança no trabalho (SST), à compensação (SC) e ao ambiente social (SAS).

Vieira (1996), diz, que os autores ao estabelecer este modelo, sistematizaram as dimensões de cargo, pois consideravam ser determinantes da qualidade de vida no trabalho, devido à capacidade de oferecerem “recompensas intrínsecas” e por conseqüência satisfazer os indivíduos no trabalho e automotivá-los para as atividades. Hackman e Oldhan idealizaram um inventário de diagnóstico das características do trabalho, na qual vem sendo utilizado por vários pesquisadores a fim de obter o grau de satisfação geral, o grau de motivação interna e de satisfação específicas no trabalho para diagnosticar a QVT.

2.6.4 Modelo de QVT de Walton

De acordo com Vieira (1996), cada organização deve analisar como um todo o grupo de colaboradores que desempenham as atividades na mesma, e depois estabelecer critérios de melhorias, bem como a criação de novos grupos de trabalho, para que o processo seja realizado de forma mais rápida e com qualidade.

Silva (1996, p.43) diz que: “através de pesquisa, observações e entrevistas, Walton procurou identificar os fatores e dimensões que afetam de maneira mais significativa o trabalhador na situação de trabalho”. O autor menciona ainda, a importância de se considerar, dependendo do contexto, novos grupos de critérios que poderão ser gerados.

O modelo de QVT apresentado por Walton (1973 apud CHIAVENATO, 2004), é composto por oito fatores que afetam a qualidade de vida no trabalho:

1. Compensação justa e adequada. Cada pessoa terá sua recompensa de acordo com a atividade que desempenha dentro da organização, de acordo com os padrões da organização e do mercado daquele ramo de atividade.
2. Condições de segurança e saúde no trabalho. Melhorias no ambiente de trabalho que irão favorecer o bem-estar dos colaboradores e a realização das tarefas com mais eficiência e qualidade.
3. Utilização e desenvolvimento de capacidades. Estabelecer treinamentos e oportunidades para o crescimento de cada colaborador, desenvolver habilidades, proporcionar novos conhecimentos e reconhecimento pelo seu desempenho.
4. Oportunidades de crescimento contínuo e segurança. Proporcionar possibilidades de carreira na organização, crescimento e desenvolvimento pessoal e de segurança no emprego.
5. Integração social na organização. Estabelecer a união entre todos os colaboradores e os gerentes, envolvendo a eliminação de barreiras hierárquicas marcantes.
6. Constitucionalismo. Estabelecer as normas e regras da organização, direitos e deveres do trabalhador.
7. Trabalho e espaço total de vida. O trabalho não deve absorver todo o tempo e energia do trabalhador, sendo que o mesmo possui família e necessita de lazer e descanso.
8. Relevância social da vida no trabalho. O trabalho deve ser uma atividade social que traga orgulho para a pessoa, sendo que a organização deve ter uma atuação e uma imagem perante a sociedade, como responsabilidade social, com relação aos produtos e serviços oferecidos, entre outros.

Para um melhor entendimento do modelo composto de oito fatores, proposto por Walton, apresenta-se a seguir um quadro identificando cada fator e suas dimensões:

FATORES	DIMENSÕES
1 - Compensação justa e adequada	1 - Renda adequada ao trabalho 2 - Equidade interna 3 - Equidade externa
2 - Condições de trabalho	4 - Jornada de trabalho 5 - Ambiente físico seguro e saudável
3 - Uso e desenvolvimento de capacidades	6 - Autonomia 7 - Significado da tarefa 8 - Identidade da tarefa 9 - Variedade da habilidade 10 - Retroinformação
4 - Chances de crescimento e segurança	11 - Possibilidade de carreira 12 - Crescimento profissional 13 - Segurança de emprego
5 - Integração social na empresa	14 - Igualdade de oportunidades 15 - Relacionamento 16 - Senso comunitário
6 - Constitucionalismo	17 - Respeito às leis e direitos trabalhistas 18 - Privacidade pessoa 19 - Liberdade de expressão 20 - Normas e rotinas
7 - Trabalho e espaço total de vida	21 - Papel balanceado do trabalho
8 - Relevância social da vida no trabalho	22 - Imagem da empresa 23 - Responsabilidade social pelos serviços 24 - Responsabilidade social pelos produtos 25 - Responsabilidade social pelos empregados

Quadro 3: Modelo de Walton para Aferição da QVT

Fonte: Walton (1973, apud SILVA, 1996, p.44).

2.7 HIGIENE E SEGURANÇA DO TRABALHO

Quando se fala de qualidade de vida no trabalho, deve ser considerada a importância do departamento de Recursos Humanos, que além de recrutar e selecionar pessoas, descrever e analisar cargos, avaliar desempenho, desenvolver uma política de planos de benefício sociais, tem a preocupação de desenvolver e melhorar a Higiene e Segurança no Trabalho, elementos estes, essenciais para o desenvolvimento da qualidade de vida no trabalho. (VIEIRA, 1996).

2.7.1 Higiene do Trabalho

De acordo com Vieira (1996), as pessoas têm o direito de desempenharem suas atividades num ambiente que lhes proporcione segurança e uma vida saudável, um lugar limpo, seguro, que ofereça proteção e cuidados necessários para cada pessoa, objetivando assim, uma melhor realização das atividades e um bem-estar melhor para todos os colaboradores.

Segundo Chiavenato (2002, p.431), higiene do trabalho refere-se: “ao conjunto de normas e procedimentos que visa à proteção da integridade física e mental do trabalhador, preservando-o dos riscos de saúde inerentes às tarefas do cargo e ao ambiente físico onde são executadas”.

De acordo com Chiavenato (2004), o local de trabalho é a área de atuação da higiene do trabalho, que envolve fatores ligados com a reposição do indivíduo a agentes externos como ruído, ar, temperatura, umidade, luminosidade e equipamentos de trabalho. Assim, quando se fala do ponto de vista de saúde física, deve-se considerar um ambiente saudável de trabalho, aquele que envolve condições ambientais físicas que atuem positivamente sobre todos os órgãos dos sentidos humanos, como visão, audição, tato, olfato e paladar. Já do ponto de vista da saúde mental, o ambiente de trabalho deve abranger condições psicológicas e sociológicas saudáveis e que atuem positivamente sobre o comportamento dos indivíduos evitando assim, impactos emocionais, como o estresse.

Segundo Chiavenato (2004, p.430), higiene do trabalho relaciona-se com os seguintes itens:

1. Ambiente físico de trabalho. Envolvendo:
 - Iluminação: luminosidade adequada a cada tipo de atividade.
 - Ventilação: remoção de gases, fumaça e odores desagradáveis, bem como afastamento de possíveis fumantes ou utilização de máscaras.
 - Temperatura: manutenção de níveis adequados de temperatura.
 - Ruídos: remoção de ruídos ou utilização de protetores auriculares.
2. Ambiente psicológico de trabalho. Envolvendo:
 - Relacionamentos humanos agradáveis.
 - Tipo de atividade agradável e motivadora.
 - Estilo de gerência democrático e participativo.
 - Eliminação de possíveis fontes de estresse.
3. Aplicação de princípios de ergonomia. Envolvendo:
 - Máquinas e equipamentos adequados às características humanas.
 - Mesas e instalações ajustadas ao tamanho das pessoas.
 - Ferramentas que reduzam a necessidade de esforço físico humano.

De acordo com Vieira (1996), outro fator importante para o desenvolvimento de um programa de higiene do trabalho, são os aspectos relacionados com a saúde ocupacional.

Chiavenato (2004) define de uma maneira simplista à saúde, como sendo a ausência de doenças. Contudo, uma pessoa que possui riscos de saúde, tais como riscos físicos e biológicos, tóxicos e químicos, bem como condições estressantes de trabalho, pode provocar riscos no trabalho. Foi pensando nestes fatores, que se criaram os programas de saúde ocupacional dentro das empresas.

Segundo Chiavenato (2004, p.432), fala que a saúde ocupacional está relacionada com assistência médica preventiva, na qual está prevista na lei 24/94:

A lei 24/94 instituiu o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, que exige o exame médico pré-admissional, o exame médico periódico, o de retorno ao trabalho (no caso de afastamento superior a 30 dias), o de mudança efetiva de função, antes da transferência e o exame médico demissional, nos 15 dias que antecedem o desligamento definitivo do funcionário.

Chiavenato (2004) fala que o programa ocupacional abrange os exames médicos exigidos legalmente, além de implantar programas de prevenção à saúde dos funcionários, palestras de medida preventiva, elaboração do mapa de riscos ambientais, relatório anual e arquivos de exames médicos com avaliação clínica e exames complementares, visando à qualidade de vida dos funcionários, conseqüentemente, um melhor desempenho, melhorando a produtividade da empresa.

2.7.1.1 Problemas de Saúde nas Organizações

De acordo com Vieira (1996), é muito importante uma qualidade de vida melhor e um ambiente de trabalho favorável na execução das atividades, bem como na segurança de cada colaborador, mas muitas vezes existem problemas de saúde que colocam em risco tanto a vida dos colaboradores como das organizações, contribuindo muitas vezes para a redução da produção e até mesmo na integridade e personalidade de cada colaborador.

Chiavenato (2004, p.432), relaciona os principais problemas de saúde nas organizações com:

1. Alcoolismo e dependência química de drogas, medicamentos, fumo etc.
2. AIDS: é a síndrome de deficiência imunológica adquirida que ataca o sistema que protege o organismo de doenças.
3. Estresse no trabalho.
4. Exposição a produtos químicos perigosos, como ácidos, asbestos etc.
5. Exposição a condições ambientais frias, quentes, contaminadas, secas, úmidas, barulhentas, pouco iluminadas etc.
6. Hábitos alimentares inadequados: obesidade ou perda de peso.
7. Vida sedentária, sem contatos e sem exercícios físicos.
8. Automedicação sem cuidados médicos adequados.

Todos estes aspectos, levantados a respeito dos problemas que envolvem a saúde nas organizações, devem ser tratados com um grau elevado de importância, pois o mesmo está relacionado com a qualidade de vida no trabalho, qualidade esta necessária para o bom desenvolvimento das atividades dentro da organização.

2.7.1.2 Estresse no Trabalho

Muitos meios de comunicação, como televisão, rádio, jornais, revistas, internet, colocam o estresse, como sendo o mau do século. Doença esta que atinge milhões de pessoas espalhadas nas mais diversas regiões do mundo, em todos os lugares, em casa, nos estudos e principalmente nas empresas. Pessoas diariamente convivendo com todo tipo de pressão, a toda hora vem uma cobrança por melhores resultados, isso começa a acumular, vai chegar a um determinado momento, que o indivíduo se não conseguir fazer o que foi pretendido, na maioria dos casos as pessoas começam a dar os primeiros sinais de estresse. (VIEIRA, 1996).

Chiavenato (2004, p.433), seleciona diversos fatores que provocam o estresse no trabalho:

O autoritarismo do chefe, a desconfiança, a pressão das exigências e cobranças, o cumprimento do horário de trabalho, a chateza e monotonia de certas tarefas, o baixo astral dos colegas, a falta de perspectiva de progresso e a insatisfação pessoal não somente derrubam o bom humor das pessoas, como também provocam estresse no trabalho.

Chiavenato (2004), afirma ainda, que o estresse é a soma das perturbações orgânicas e psíquicas provocados por agentes agressores, como: traumas, emoções fortes, fadiga, exposição a situações conflitivas e problemáticas. Certos fatores relacionados com o trabalho, como: sobrecarga de atividade, pressão de tempo e urgência, relações problemáticas com chefes ou clientes que provocam reações como nervosismo, inquietude, tensão, poderão provocar estresse nos funcionários da organização. O autor relaciona ainda, que os problemas com alcoolismo e drogas, poderão estar ligados a fontes de estresse no trabalho ou na vida familiar.

Para Braga (2003, p.15), o estresse possui três fases, nas quais são:

Fase de alerta: ocorre quando existe reação a uma ação externa. Nesta fase podem surgir problemas fisiológicos como taquicardia (batimento mais rápido e forte do coração), respiração acelerada e suor frio.

Fase de resistência: é a luta do organismo contra a fase de alerta. O indivíduo pode controlar-se (neste caso o estresse pode ser administrado) ou persistir no desgaste físico e emocional. Normalmente, nessa fase o corpo responde como mudanças de comportamento, insônia e descontentamento.

Fase de exaustão: persistindo a situação do estresse, é possível surgir uma série de doenças crônicas. Neste último estágio podem aparecer problemas emocionais, hipertensão, úlceras, gastrites, fadiga crônica, diabetes, alterações no sono, dentre outras manifestações.

Para as organizações, é de grande importância, conhecerem estas fases de estresse, para poderem compreender e traçar um plano de ação que venha diminuir o estresse na organização, planejamento na qual, deve estar direcionado para a qualidade de vida dos funcionários, possibilitando assim, a diminuição das fontes causadoras de estresse.

Albrecht (1979, apud CHIAVENATO, 2004, p.435), sugere as seguintes medidas para redução do estresse:

1. Relações cooperativas, recompensadoras com os colegas.
2. Não tentar obter mais do que cada um pode fazer.
3. Relações construtivas e eficazes com o gerente.
4. Compreender os problemas do chefe e ajudá-lo a compreender os seus.
5. Negociar com o gerente metas realísticas para o seu trabalho. Esteja preparado para propor metas, apesar daquelas que lhe foram impostas.
6. Estude o futuro e aprenda como se defrontar com eventos possíveis.
7. Encontre tempo para desligar-se das preocupações e relaxar.
8. Ande pelo escritório para manter sua mente tranqüila e alerta.
9. Verifique os ruídos em seu trabalho e busque meios para reduzi-los.
10. Saia do escritório algumas vezes para mudar de cena e esfriar a cabeça.
11. Reduza o tempo em que concentra sua atenção. Delegue rotina e papelório.
12. Limite interrupções: programe periódicos de isolamento e outros de reuniões.
13. Não fique muito tempo lidando com problemas desagradáveis.
14. Faça uma relação de assuntos preocupantes. Liste os problemas prioritários e as providências sobre cada um para que não fiquem rondando a sua memória.

Todas estas medidas visam melhorar a qualidade de vida, uma vez que o estresse atrapalha significativamente o desempenho profissional de cada integrante na organização, tornando-se apático, desinteressado e principalmente improdutivo que vai de encontro com um dos principais objetivos de uma organização, que é a produtividade.

2.7.2 Segurança do Trabalho

A conscientização de adotar-se um programa de segurança no trabalho é essencial para que todos os integrantes da organização estejam informados dos riscos e atitudes preventivas relacionadas com a segurança e o bem estar de todos.

Para Ivancevich (1995, apud CHIAVENATO, 2004, p.437), para o desenvolvimento de um programa de segurança do trabalho, requer as seguintes etapas:

1. Estabelecimento de um sistema de indicadores e estatísticas de acidentes.

2. Desenvolvimento de sistemas de relatórios de providências.
3. Desenvolvimento de regras e procedimentos de segurança.
4. Recompensas aos gerentes e supervisores pela administração eficaz da função de segurança.

2.7.2.1 Prevenção de Acidentes

Para Marras (2000), as organizações devem preocupar-se não somente com a produção e com o bem-estar dos trabalhos dentro de seu ambiente, mas também com sua segurança dentro e fora da organização, estabelecendo normas de segurança e até mesmo alternativas que possam ser tomadas em determinado momento que ocorra algum acidente, sendo dentro do ambiente de trabalho ou fora dele, que possa prejudicar a empresa e o colaborador em potencial.

Segundo Chiavenato (2004, p.354), o conceito de acidente de trabalho pode se dar: “como decorrente do trabalho, provocando, direta ou indiretamente, lesão corporal, perturbação funcional ou doença que determine a morte, a perda total ou parcial, permanente ou temporária, da capacidade para o trabalho”. Já a palavra acidente, significa ato imprevisto e perfeitamente evitável na maioria dos casos. Deve-se também ressaltar, devido às estatísticas de acidentes de trabalho, os acidentes que ocorrem durante o trajeto de trabalho, desde o seu deslocamento de sua residência até o local de trabalho e vice-versa, são considerados por lei, acidente de trabalho.

Segundo Marras (2000, p.208), os acidentes de trabalho classificam-se em:

1. Acidentes sem afastamento: são aqueles em que o empregado, após ser medicado ou atendido, retorna imediatamente ao seu posto de trabalho (por exemplo, um pequeno corte num dos dedos, que exija apenas uma assepsia e uma proteção com band-aid).
2. Acidentes com afastamento: são aqueles em que o trabalhador, devido à natureza o ferimento, deve deixar de imediato as suas funções para submeter-se ao tratamento de recuperação. Esses acidentes podem produzir:

Incapacidade temporária: é a perda total da capacidade para o trabalho durante o dia do acidente ou que se prolongue por período menor que um ano.

Incapacidade permanente parcial: é a redução permanente e parcial da capacidade para o trabalho durante o dia do acidente ou que se prolongue por período menor que um ano.

Incapacidade total permanente: é a perda total, em caráter definitivo, da capacidade de trabalhar (por exemplo, perda total da visão; perda da visão de um olho com redução em mais da metade da visão do outro; lesões orgânicas que ocasionem a perda de $\frac{3}{4}$ ou mais da capacidade de trabalho etc.).

Morte: é o falecimento do trabalhador como resultado direto do acidente.

De um modo geral, tanto os acidentes sem afastamento, quanto os com afastamento, prejudicam a empresa, mesmo que o empregado saia por alguns minutos, conforme o exemplo citado a respeito dos acidentes sem afastamento, faz com que as organizações reflitam sobre as condições de trabalho oferecidas ao trabalhador, pois se sabe que um acidente poderá trazer problemas para o indivíduo, mas principalmente para a organização que perderá um funcionário, seja, por alguns meses, ou até a morte citado nos acidentes com afastamento.

2.7.2.2 Causas Básicas de Acidentes de Trabalho

Segundo Chiavenato (2004) as causas básicas de acidente de trabalho se dão por dois fatores: as condições inseguras e atos inseguros.

a) condições inseguras: onde se encontram os principais motivos pelos acidentes no trabalho, nas quais englobam fatores como equipamentos sem proteção ou com defeito, procedimentos arriscados, armazenagem de produtos de forma errada, iluminações precárias, falta de ventilação adequada no ambiente de trabalho e também ambiente de trabalho sem condições físicas de trabalho.

b) atos inseguros: são acidentes provocados pelas próprias pessoas, como carregar materiais pesados de forma inadequada, uso incorreto dos equipamentos de proteção, brincadeiras, distração e outras atividades que possam provocar acidentes ou colocar a vida dos colaboradores em risco, trabalhar com velocidades altas ou até mesmo baixas, podendo ocasionar acidentes e subir em determinadas alturas sem os procedimentos e equipamentos corretos para a sua segurança. (CHIAVENATO, 2004).

2.7.2.3 Medidas de Prevenção de Acidentes

De acordo com Marras (2000), é necessário e importante existirem normas e procedimentos para a prevenção de acidentes dentro e fora da organização, sendo responsabilidade de cada um os cuidados necessários para que sua vida não seja colocada em risco e nem o desenvolvido das atividades realizadas, procurando sempre a prevenção de acidentes e o bem-estar dos colaboradores e da organização.

Segundo Cenzo e Rolbins (1996 apud CHIAVENATO, 2004, p.445), para prevenção dos acidentes, precisam ser adotadas as seguintes medidas:

- Educação. Criar uma consciência de segurança através de sinalização com slogans em locais de passagem, artigos sobre segurança na correspondência ou a comunicação de dias sem acidentes.
- Treinamento em habilidades. Incorporando as medidas de prevenção em processos de aprendizagem. Funcionários e gerentes devem ser treinados. Os gerentes devem ser multiplicadores do processo.
- Engenharia. Prevenindo acidentes através do desenho de equipamentos ou de tarefas, incluindo os fatores que promovem fadiga, sono ou monotonia.
- Mapeamento de riscos. Localização de áreas de riscos, providências para eliminação de riscos de acidentes, inspeções periódicas, relatórios freqüentes e atenção da alta administração são imprescindíveis.
- Proteção. Proporcionando equipamentos com proteção. Isso inclui todos os equipamentos de proteção individual como: sapatos ou botas de segurança, luvas, capacetes, óculos, máscaras, aventais, protetores de ouvido etc. também inclui a proteção externa e manutenção preventiva do equipamento.
- Regras de reforço. Os melhores regulamentos e regras são ineficientes na redução de acidentes se não forem continuamente reforçados e aplicados. Devem proporcionar algum tipo de retroação.

2.7.2.4 Razões para um Programa de Segurança

Toda organização, ao implantar um programa dentro da empresa, analisa quais os motivos e os benefícios que vão adquirir com a implantação de um programa, foi pensando assim, que Mondy, Noe e Premeaux, elencaram sete razões para a implantação de um programa de segurança.

Segundo Mondy, Noe e Premeaux (2002 apud CHIAVENATO, 2004, p.355) as razões são as seguintes:

- a) Perdas pessoais: sofrimento físico, danos pessoais e angústia mental estão fortemente associados com injúrias sofridas por acidentes.
- b) Perdas financeiras com funcionários acidentados: em geral, os acidentes são cobertos por planos de seguros de acidentes pessoais. Mas as perdas pessoais nem sempre são devidamente cobertas por eles.
- c) Perda de produtividade: quando um funcionário é acidentado ocorre uma perda de produtividade para empresa.
- d) Elevação dos prêmios de seguradoras: os prêmios pagos às seguradoras dependem da história da empresa quanto à freqüência e à gravidade dos acidentes.
- e) Problemas legais: a legislação prevê penas legais ao empregador que infringir certas normas de segurança para seus funcionários.
- f) Responsabilidade social: muitas organizações se sentem responsáveis pela segurança e saúde de seus funcionários.
- g) Imagem da organização: acidentes graves podem afetar negativamente a imagem da empresa no mercado.

Conforme Marras (2000), diante de todas estas razões, fica difícil para as organizações não conceberem um programa de segurança dentro da mesma, uma vez que os fatores relacionados ao programa, refletem nas atitudes dos funcionários para com a empresa, sem falar que o nível de comprometimento aumenta, e junto à produtividade. Todos os aspectos levantados sobre segurança do trabalho se encontram em certo nível de motivação, pois atuam no ambiente organizacional promovendo uma qualidade de vida para seus colaboradores, que por sua vez, obterão um grau de satisfação maior, devido ao interesse da organização em investir em um ambiente de segurança e qualidade.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O procedimento metodológico tem o objetivo de apresentar os métodos de pesquisa abordados por vários autores, dando ênfase a abordagem qualitativa e quantitativa, sendo este, o meio utilizado no presente estudo. Faz-se necessário conhecer os métodos e suas características na escolha do caminho adequado para a construção do pensamento científico e o alcance dos objetivos desejados. Neste sentido será apresentado a abordagem metodológica e tipo de pesquisa, local do estudo, população e amostra, instrumentos da coleta de dados, tratamento dos dados e suas respectivas análises.

3.1 TIPOS DE PESQUISA

Segundo Carvalho (2000), a pesquisa é uma atividade voltada para a solução de problemas, que se utiliza de um método para investigar e analisar estas soluções, buscando também algo “novo” no processo do conhecimento.

Existem vários tipos de pesquisas, que podem ser aplicados nas mais diversas situações, procurando sempre obter a resposta necessária para determinado problema abordado, de acordo com a fundamentação teórica realizada, procurando sempre adquirir mais conhecimento e informações necessárias para o levantamento dos dados bem como a análise dos mesmos, possibilitando assim o alcance dos objetivos do presente estudo. (OLIVEIRA, 1999).

De acordo com Oliveira (1999, p.117)

A pesquisa tem por objetivo estabelecer uma série de compreensões no sentido de descobrir respostas para as indagações e questões que existem em todos os ramos do conhecimento humano [...].

3.1.1 Pesquisa Bibliográfica

O presente estudo conta com uma pesquisa bibliográfica, na qual fundamentou o tema abordado no início do projeto, tendo como referência autores renomados que ao longo de suas vidas desenvolveram e desenvolvem estudos que contribuem para a solução de alguns problemas que venham a afetar as organizações.

Segundo Oliveira (1999, p.119) “A pesquisa bibliográfica tem por finalidade conhecer as diferentes formas de contribuição científica que se realizaram sobre determinado assunto ou fenômeno”.

3.1.2 Pesquisa Descritiva ou de Campo

A pesquisa descritiva ou de campo possibilita uma análise mais precisa sobre os acontecimentos que estão ocorrendo, favorecendo a identificação das causa e motivos do problema relacionado, sendo que para isso foi aplicado um questionário junto a uma empresa no ramo metalúrgico localizada na cidade de Cocal do Sul – SC.

A pesquisa descritiva ou de campo para Oliveira (1999, p.124) “Consiste na observação dos fatos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados e no registro de variáveis presumidamente para posteriores análises”.

3.2 ABORDAGEM DA PESQUISA

Com a abordagem quantitativa e qualitativa as informações e os dados serão adquiridos através do questionário aplicado na empresa no segmento de metalurgia, proporcionando ao pesquisador a possibilidade de analisar e interpretar os dados, conseguindo assim, identificar as possíveis causas dos problemas e buscar alternativas de solução para o mesmo.

Segundo Oliveira (1999), a abordagem quantitativa é a técnica usada para que o pesquisador através do questionário, usado no presente estudo, consiga identificar opiniões, conhecimentos, atitudes e comportamento dos entrevistados, conseguindo quantificar os dados, através de meios estatísticos, procurando sempre descobrir e classificar os acontecimentos do problema em estudo.

Segundo Oliveira (1999, p.115)

O método quantitativo é muito utilizado no desenvolvimento das pesquisas descritivas, na qual se procura descobrir e classificar a relação entre variáveis, assim como na investigação da relação de causalidade entre os fenômenos: causa e efeito.

Além do método quantitativo, para Oliveira (1999), a abordagem qualitativa é aquela utilizada onde o pesquisador consegue criar novos conceitos e idéias, tendo como base os dados obtidos dos entrevistados.

Para Oliveira (1999, p.116)

As pesquisas que se utilizam da abordagem qualitativa possuem a facilidade de poder descrever a complexidade de uma determinada hipótese ou problema, analisar a interação de certas variáveis [...].

3.3 POPULAÇÃO E AMOSTRA

A empresa estudada está localizada na cidade de Cocal do Sul (SC), fundada em 1993, iniciando suas atividades no ramo metalúrgico de fabricação e prestação de serviços.

Desde então, vem se destacando pela qualidade e crescimento no mercado, ampliando a estrutura física e gerando mais empregos para as regiões de Santa Catarina, São Paulo e Pernambuco.

A população corresponde a 43 (quarenta e três), referente ao número de funcionários efetivos na empresa matriz sul, com relação à amostra, será aplicada a pesquisa na forma de censo, tendo como objeto de pesquisa 100% (cem por cento) dos funcionários da empresa. Com isso, a pesquisa censitária possibilitará resultados mais precisos e uma análise mais profunda da pesquisa.

Segundo Gil (1996, p.100): “Para que os dados obtidos num levantamento sejam significativos, é necessário que a amostra seja constituída por um número adequado de elementos”.

3.4 INSTRUMENTO DA COLETA DE DADOS

O instrumento para coleta de dados, foi em forma de questionário com questões fechadas, oportunizando ao funcionário expor sua percepção em relação às questões em estudo, objetivando ter informações gerais sobre a empresa para então, direcionar as conclusões e atingir os objetivos propostos no início deste trabalho.

Existem algumas vantagens quando se utiliza o questionário para a realização da pesquisa. Uma vantagem a ser ressaltada, é pelo fato de que o

questionário, sendo anônimo, pode o entrevistado se sentir a vontade para responder as questões sem se comprometer.

3.5 TRATAMENTO DE DADOS

Depois das pesquisas serem realizadas, os dados coletados foram colocados em uma planilha do Excel, possibilitando a obtenção de uma análise mais precisa, conseqüentemente os dados obtidos serão demonstrados graficamente e descritos de acordo com a visualização dos dados apresentados em cada questão.

Após a análise das questões levantadas pelo pesquisador, foram detectadas as deficiências no fator de qualidade de vida no trabalho, bem como propor melhorias que atendam as insuficiências e que gerem retornos econômicos e boa apresentação do ambiente organizacional.

4 EXPERIÊNCIA DA PESQUISA

Neste capítulo apresentam-se os resultados obtidos através da pesquisa aplicada junto aos funcionários de uma empresa do ramo metalúrgico localizada em Cocal do Sul – SC, para analisar a qualidade de vida dos funcionários no local de trabalho. Os dados obtidos apresentam-se através de tabelas e figuras, bem como a análise dos mesmos.

A análise geral desenvolve-se no final do capítulo, tendo como critérios os objetivos norteadores da pesquisa.

4.1 NECESSIDADES BÁSICAS

Aqui serão analisados os resultados, com base nas respostas dos colaboradores no que diz respeito sobre sua preocupação com suas necessidades básicas:

Tabela 01 – Preocupação dos funcionários

Necessidades Básicas	Quantidade	%
Alimentação	16	37,21
Segurança	3	6,98
Saúde	13	30,23
Aceitação Social	3	6,98
Realização pessoal	8	18,60
TOTAL	43	100,00%

Fonte: Dados pesquisados

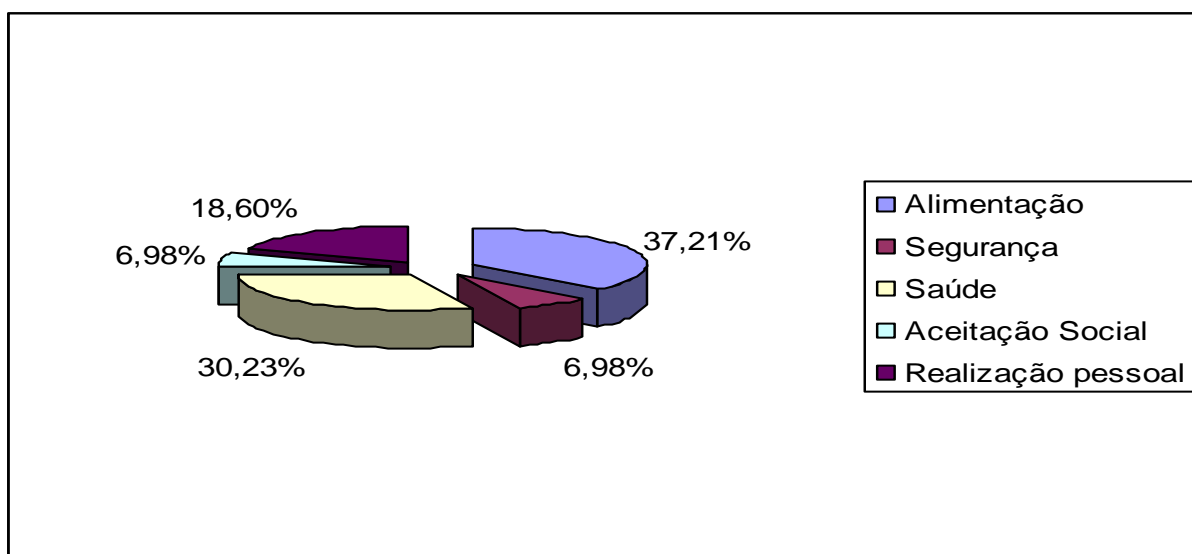


Figura 05: Preocupação com as necessidades básicas

Fonte: Dados pesquisados

Com base nos dados apresentados na figura 05 acima, percebe-se que quando questionados sobre sua preocupação com as necessidades básicas, cerca de 37,21% informaram que se preocupam com a alimentação, não somente sua, mas de toda a sua família, seguido de 30,23% preocupados com a sua saúde e 18,60% preocupam-se com a sua realização pessoal, sendo que os demais 6,98% demonstraram sua preocupação com a sua aceitação social e 6,98% restantes preocupam-se com a sua segurança.

4.2 SAÚDE

Aqui serão apresentados os dados, referente às questões sobre saúde do colaborador e como ele visualiza cada tema abordado:

Tabela 02 – Seu estado físico

Estado Físico	Quantidade	%
Ótimo	8	18,60
Bom	27	62,79
Razoável	5	11,63
Ruim	2	4,65
Péssimo	1	2,33
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

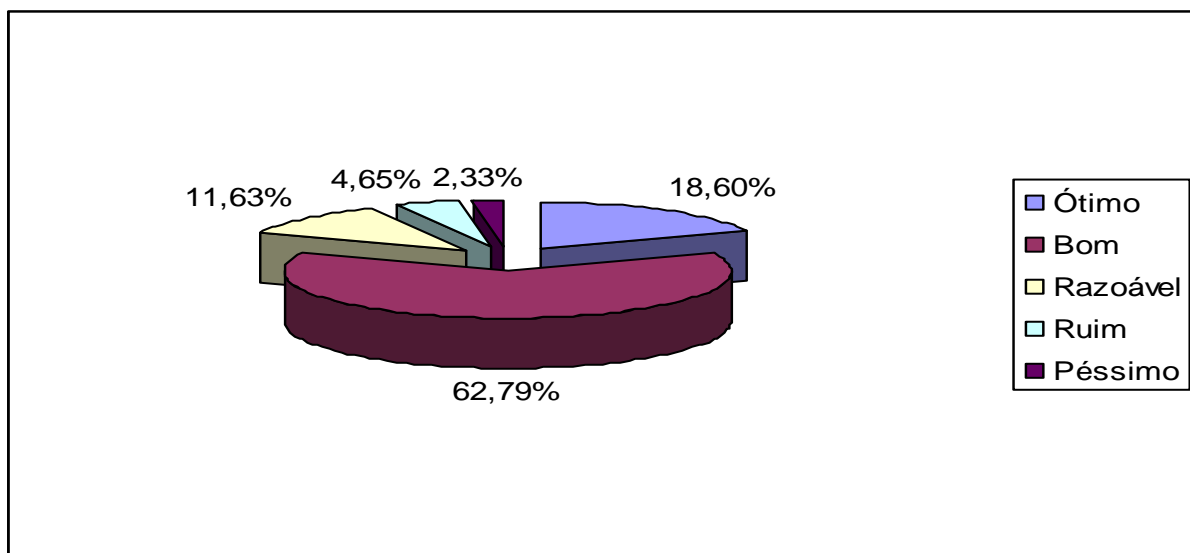


Figura 06: Avaliação do estado Físico

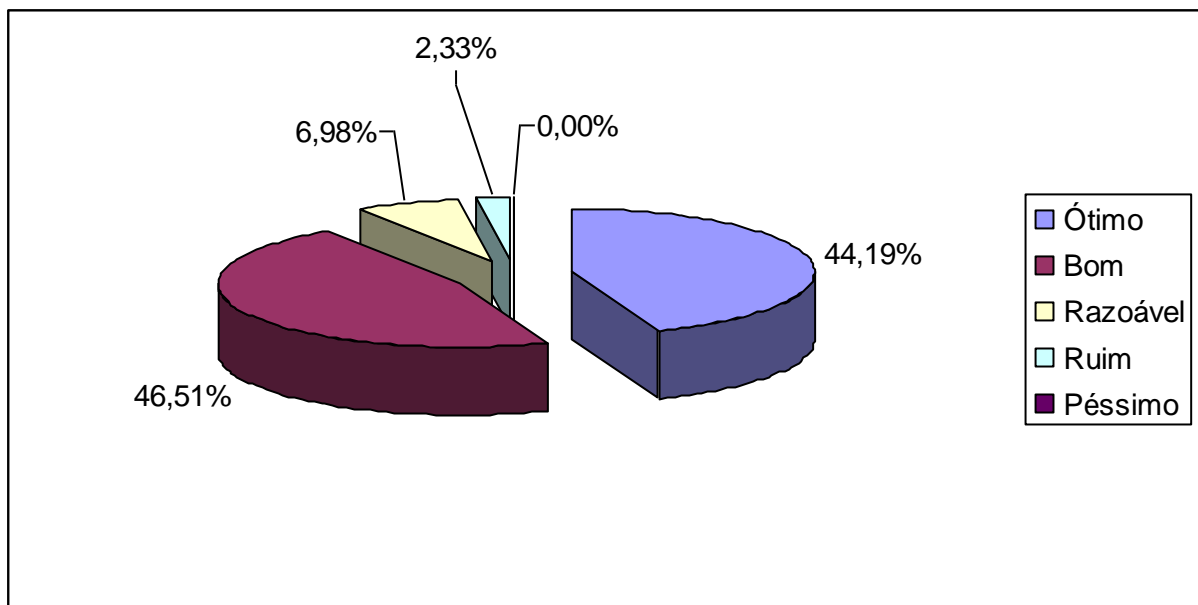
Fonte: Dados pesquisados

Quando questionados sobre as condições de saúde e como é a sua avaliação com relação ao seu estado físico, os colaboradores responderam conforme se percebe na figura 06 acima, que 62,79% avaliam seu estado físico como bom seguido de 18,60% que afirmaram que seu estado físico está ótimo, sendo que 11,63% responderam ter um estado físico razoável e os demais 4,65% possuem um estado físico ruim, seguido dos 2,33% restantes que avaliam seu estado físico como péssimo. Sendo assim, a empresa deva procurar analisar de forma mais detalhada esta situação, já que as três análises juntas somam 18,61% com estados físicos críticos, podendo em algum momento prejudicar a vida do colaborador e até mesmo comprometer as atividades realizadas na organização.

Tabela 03 – Seu estado Mental

Estado Mental	Quantidade	%
Ótimo	19	44,19
Bom	20	46,51
Razoável	3	6,98
Ruim	1	2,33
Péssimo	0	0,00
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

**Figura 07:** Avaliação do estado mental

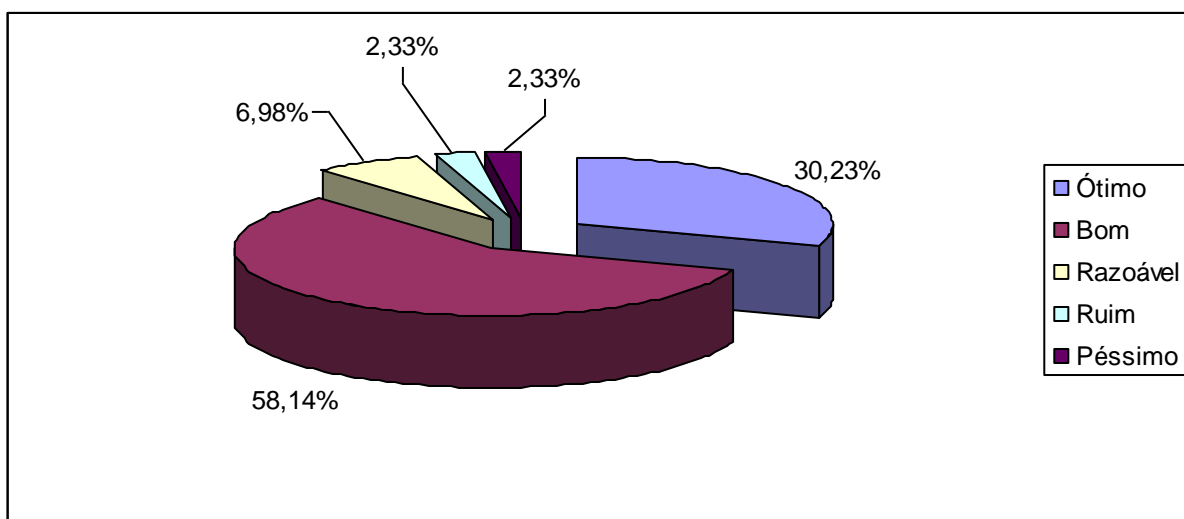
Fonte: Dados pesquisados

A figura 07 acima, mostra os resultados obtidos, com relação à avaliação por parte dos colaboradores quando questionados sobre o seu estado mental, onde 46,51% avaliam possuir um estado mental bom, seguido de 44,19% que avaliam seu estado mental como sendo ótimo, os demais entrevistados, ou seja, cerca de 6,98% avaliam como sendo razoável seu estado mental e o restante, cerca de 2,33%, avaliam como ruim seu estado mental.

Tabela 04 – Seu estado Emocional

Estado Emocional	Quantidade	%
Ótimo	13	30,23
Bom	25	58,14
Razoável	3	6,98
Ruim	1	2,33
Péssimo	1	2,33
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

**Figura 08:** Avaliação do estado emocional

Fonte: Dados pesquisados

Conforme se visualiza na figura 08 acima, quando questionados sobre sua avaliação com relação ao seu estado emocional, os colaboradores apresentaram respostas em todas as opções, sendo que ficou demonstrado que cerca de 58,14% dos entrevistados avaliam como bom seu estado emocional, seguido de 30,23% avaliam como ótimo, e os demais dos entrevistados cerca de 6,98% avaliam como razoável o seu estado emocional, seguido de 2,33% como ruim e os outros 2,33% dos entrevistados avaliam como péssimo.

4.3 CONVIVÊNCIA FAMILIAR

Nesta etapa da pesquisa, o colaborador foi questionado sobre como é a sua vida familiar no que diz respeito ao seu relacionamento com o cônjuge, filhos e qual é a sua atenção disponível para a família:

Tabela 05 – Relacionamento com o seu Cônjuge

Relacionamento Cônjuge	Quantidade	%
Ótimo	25	58,14
Bom	15	34,88
Razoável	3	6,98
Ruim	0	0,00
Péssimo	0	0,00
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

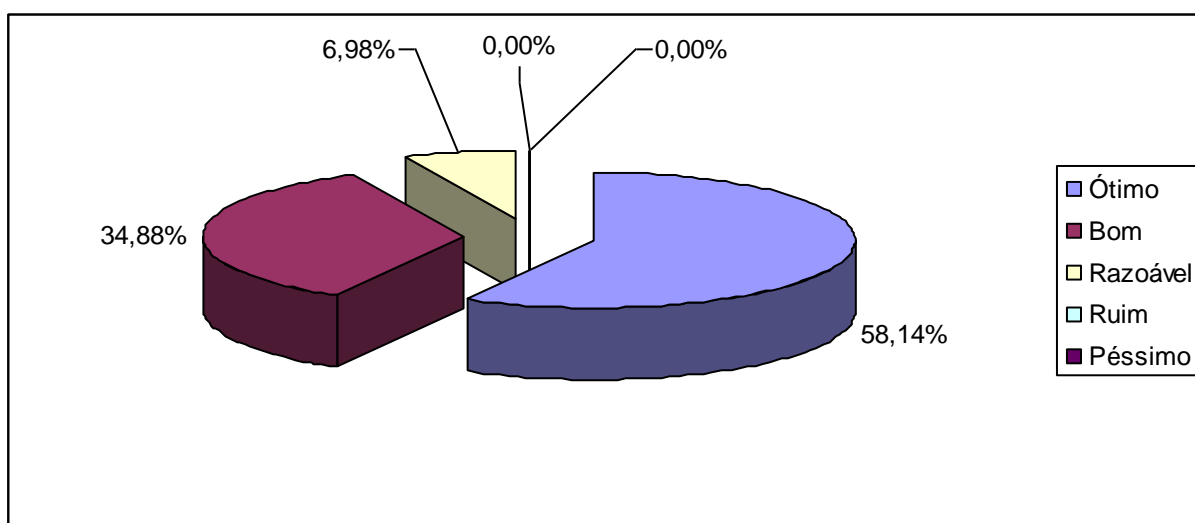


Figura 09: Relacionamento com o seu Cônjuge

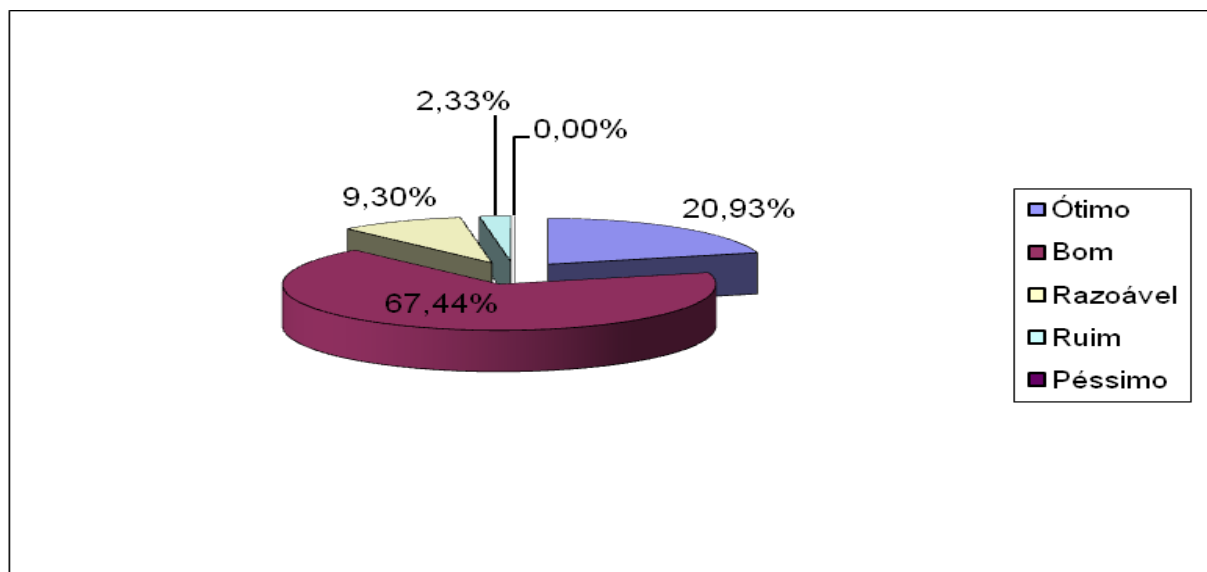
Fonte: Dados pesquisados

A figura 09 acima, mostra que sobre a sua convivência familiar, com relação ao seu relacionamento com o cônjuge, cerca de 58,14% responderam que possuem um relacionamento ótimo, seguido de 34,88%, que o seu relacionamento com o cônjuge é bom e o restante que totalizaram cerca de 6,98% responderam que o seu relacionamento com o cônjuge é razoável.

Tabela 06 – Relacionamento com os filhos

Relacionamento Filhos	Quantidade	%
Ótimo	9	21,43
Bom	29	69,05
Razoável	4	7,14
Ruim	1	2,38
Péssimo	0	0,00
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

**Figura 10:** Relacionamento com os filhos

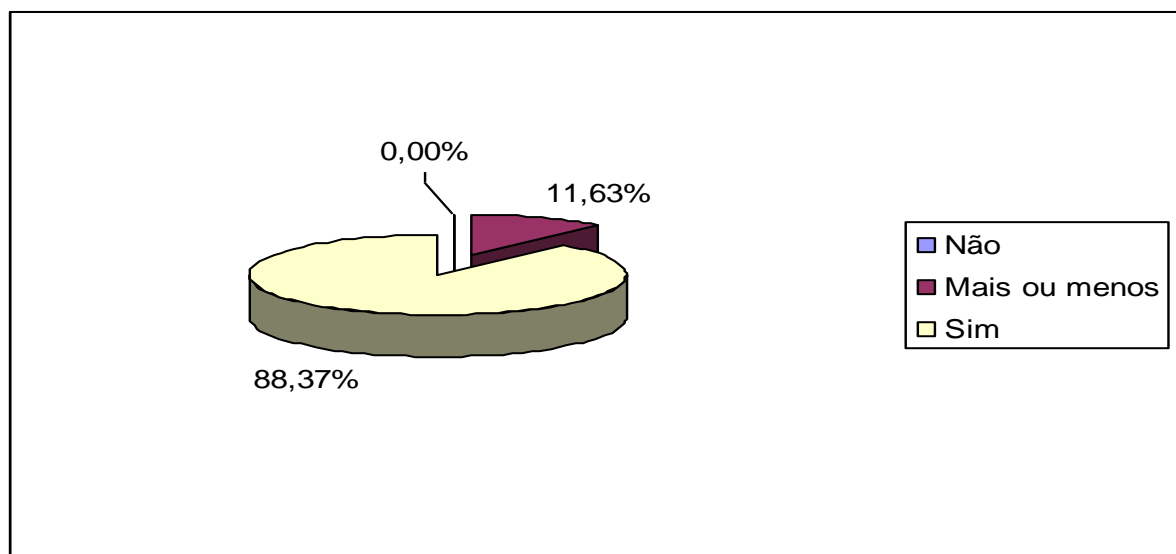
Fonte: Dados pesquisados

Quando questionados sobre o seu relacionamento com os filhos, conforme mostra a figura 10 acima, cerca de 69,05% dos entrevistados responderam possuir um relacionamento bom com os seus filhos, seguido de 21,36% que possuem um relacionamento ótimo e os demais, cerca de 7,14% dos entrevistados possuem um relacionamento razoável e os 2,38% possuem um relacionamento ruim com os seus filhos.

Tabela 07 – Dispõe atenção suficiente para minha família

Atenção para a Família	Quantidade	%
Não	0	0,00
Mais ou menos	5	11,63
Sim	38	88,37
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

**Figura 11:** Dispõe atenção suficiente para minha família

Fonte: Dados pesquisados

Na figura 11 acima, mostra que quando questionados sobre a disponibilidade de atenção para a sua família, cerca de 88,37% dos entrevistados responderam que sim, realmente dispõe de atenção para com a família e 11,63% dos entrevistados disseram que não dispõem de atenção suficiente para a sua família.

4.4 VIDA SOCIAL

Agora serão apresentados os dados adquiridos com relação à vida social de cada colaborador que trabalha na empresa.

Tabela 08 – Seu nível social

Nível Social	Quantidade	%
Ótimo	15	34,88
Bom	20	46,51
Razoável	8	18,60
Ruim	0	0,00
Péssimo	0	0,00
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

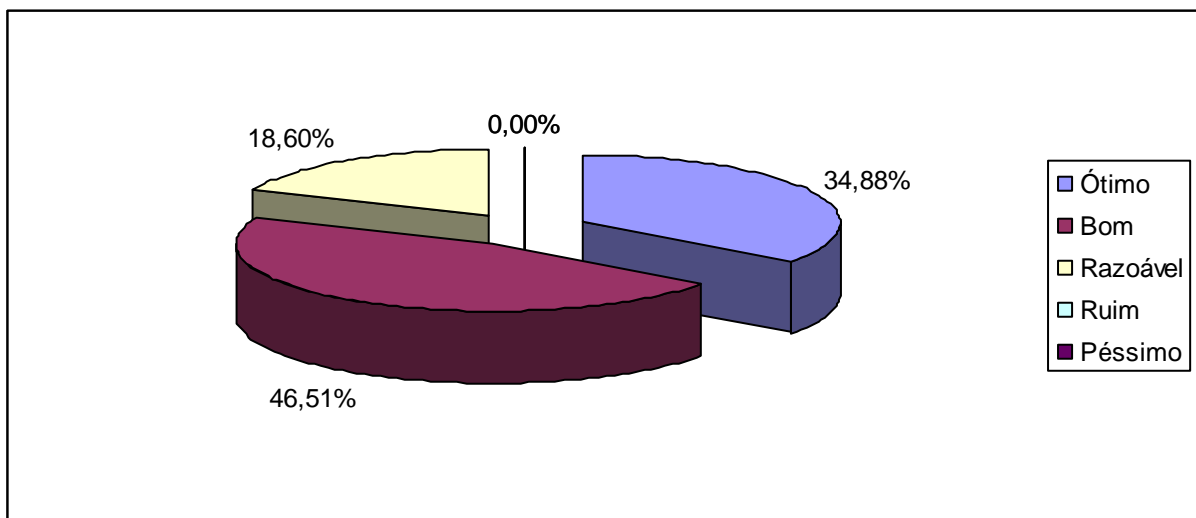


Figura 12: Seu nível social

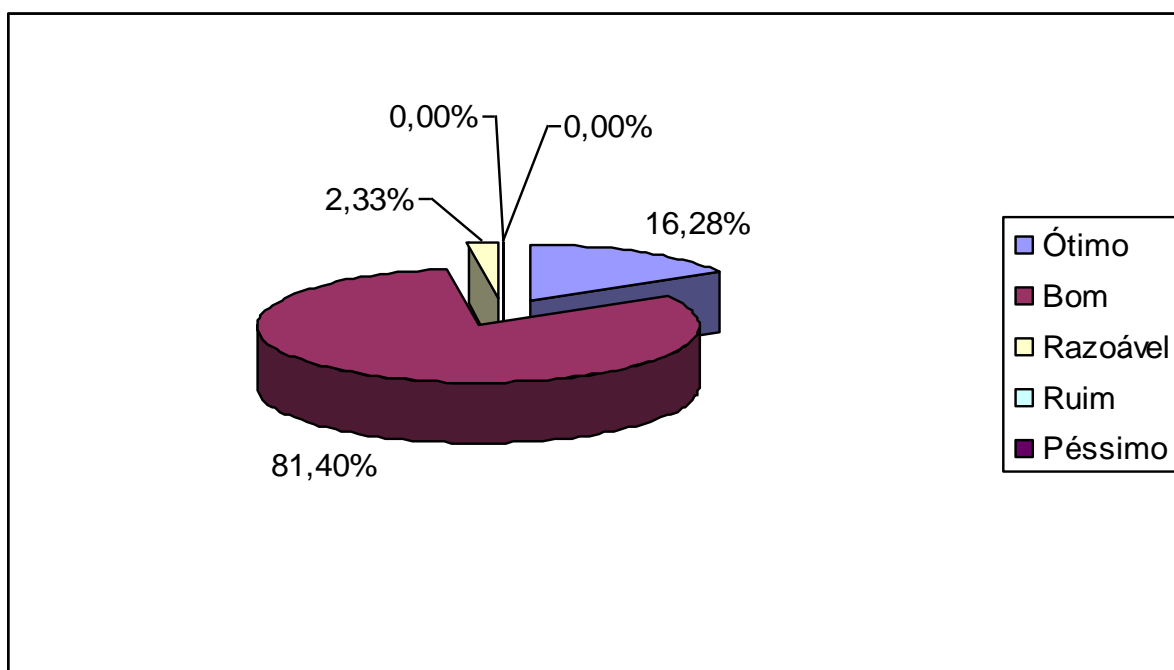
Fonte: Dados pesquisados

A figura 12 acima, apresenta os dados obtidos com as respostas dos entrevistados, quando questionados sobre como ele avalia seu nível social, observar-se que cerca de 46,51% avaliam possuir um nível social bom, ou seja, estão satisfeitos, seguido de cerca de 34,88% que avaliam como ótimo o seu nível social e cerca de 18,60% avaliam como sendo razoável o seu nível social.

Tabela 09 – Seu convívio social

Convívio Social	Quantidade	%
Ótimo	7	16,28
Bom	35	81,40
Razoável	1	2,33
Ruim	0	0,00
Péssimo	0	0,00
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

**Figura 13:** Seu convívio social

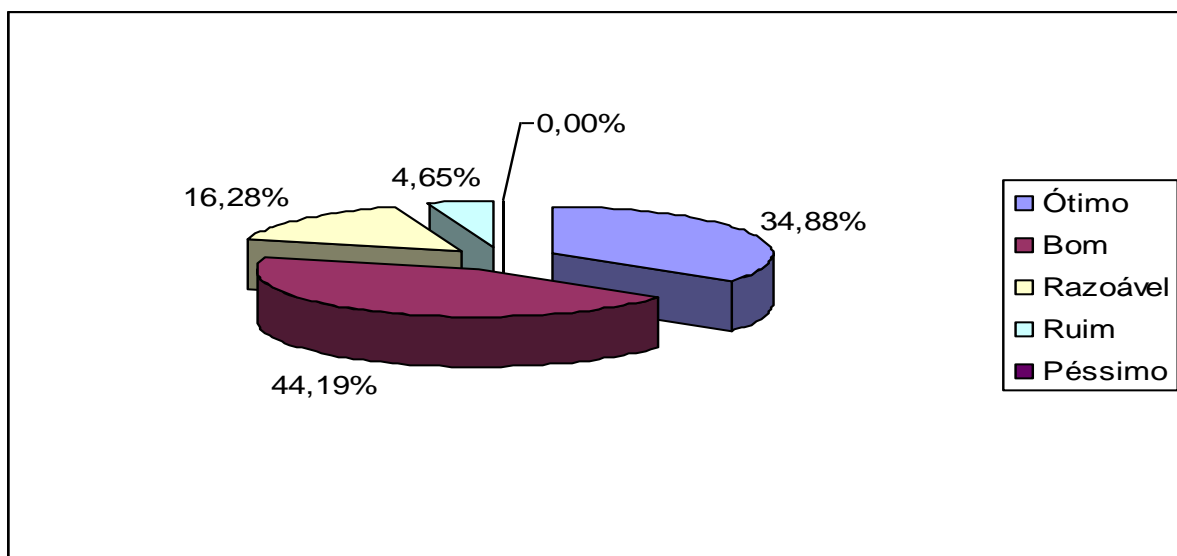
Fonte: Dados pesquisados

Conforme se pode observar na figura 13 acima, cerca de 81,40% dos entrevistados, avaliam como sendo bom o seu convívio social, ou seja, possuem um bom relacionamento e convívio com vizinhos e amigos da região em que vivem ou dos lugares que freqüentam, seguido de 16,28% que avaliam como ótimo o seu convívio social e cerca de 2,33% dos entrevistados avaliam como razoável.

Tabela 10 – Seu nível cultural

Nível Cultural	Quantidade	%
Ótimo	15	34,88
Bom	19	44,19
Razoável	7	16,28
Ruim	2	4,65
Péssimo	0	0,00
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

**Figura 14:** Seu nível cultural

Fonte: Dados pesquisados

Na figura 14 acima, observa-se que 44,19% dos entrevistados, responderam como sendo bom o seu nível cultural, seguido de 34,88% que avaliam como sendo ótimo, já cerca de 16,28% avaliam como sendo razoável, outros 4,65% avaliam como ruim o seu nível cultural.

4.5 FÉRIAS E LAZER

Serão apresentados os dados referente ao questionamento sobre se os colaboradores estavam satisfeitos com as suas últimas férias:

Tabela 11 – Satisfação com as últimas férias

Satisfeitos com as últimas férias	Quantidade	%
Não	1	2,33
Mais ou menos	19	44,19
Sim	23	53,49
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

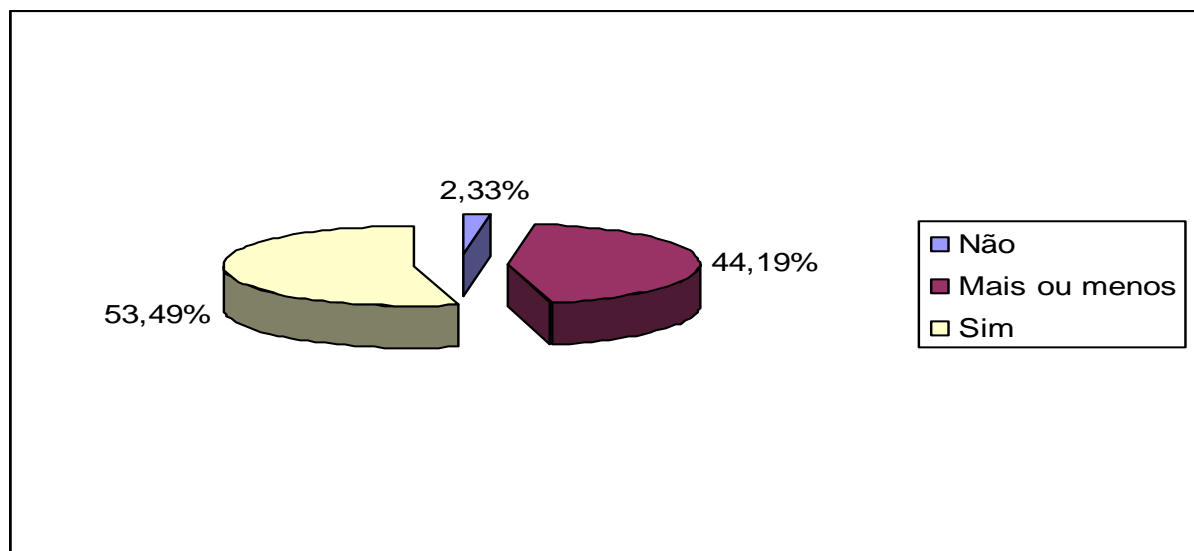


Figura 15: Satisfação com as ultimas férias

Fonte: Dados pesquisados

A figura 15 acima, mostra que quando questionados se estavam satisfeitos com as últimas férias, cerca de 53,49% dos entrevistados responderam que sim, estavam satisfeitos com as últimas férias, sendo que 44,19% responderam que não apresentaram muita satisfação com relação às últimas férias e o restante 2,33%, responderem que não estavam satisfeitos.

4.6 AUTONOMIA

Serão apresentados os dados referente à autonomia de cada entrevistado dentro da empresa, onde os mesmo responderam perguntas relativas à possibilidade de contribuir com sugestões, liberdade na execução de suas atividades, entre outras.

Tabela 12 – Liberdade para executar o seu trabalho como preferir

Liberdade execução trabalho	Quantidade	%
Sempre	13	30,23
Quase sempre	25	58,14
Raramente	3	6,98
Nunca	1	2,33
Não tenho Opinião	1	2,33
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

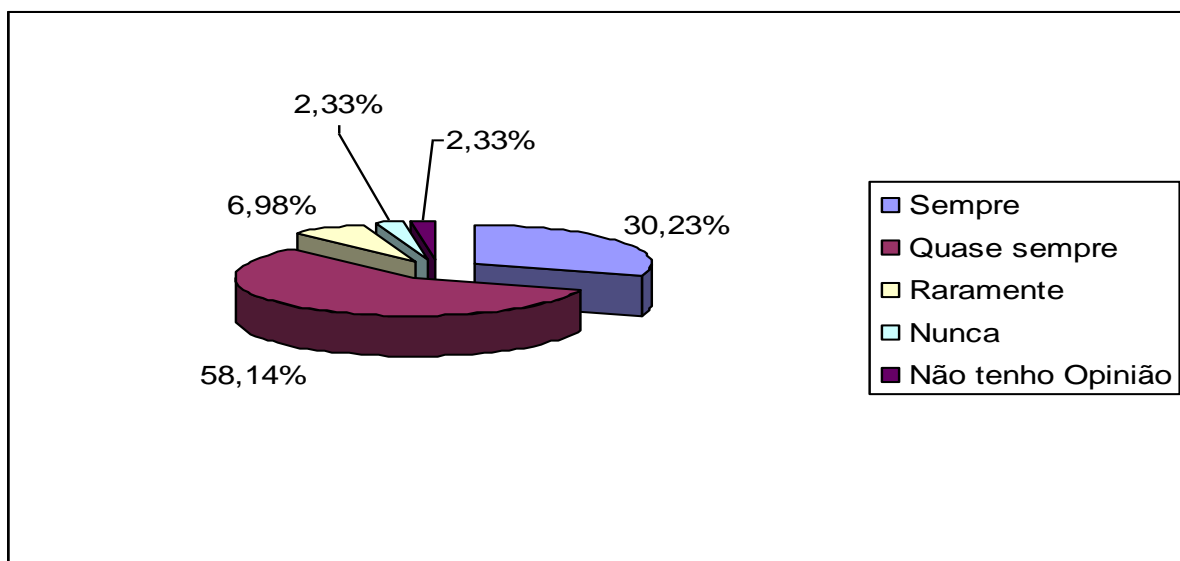


Figura 16: Liberdade para executar as atividades como preferir

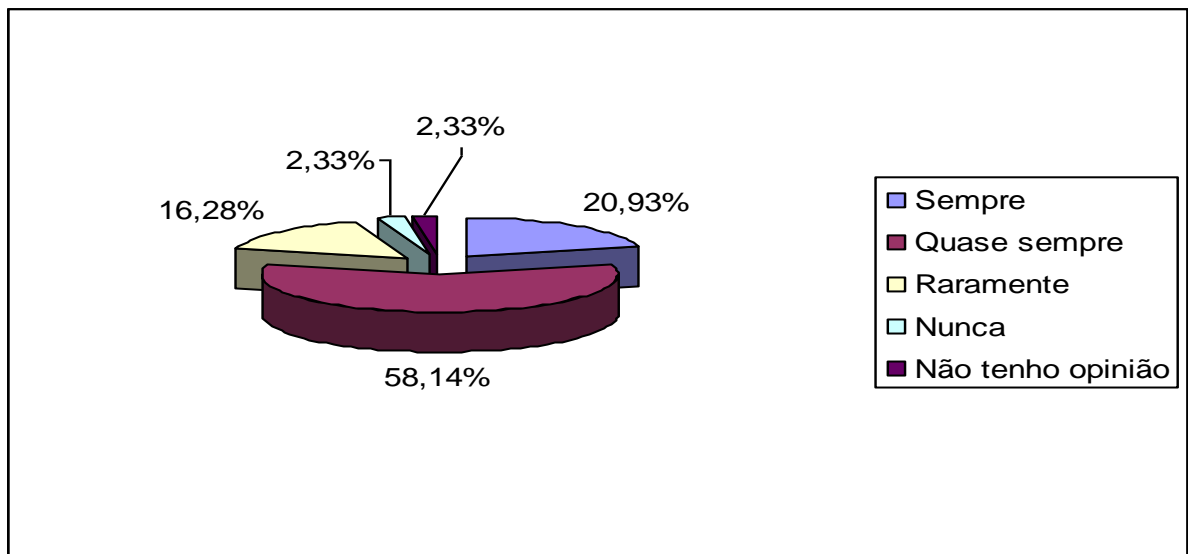
Fonte: Dados pesquisados

A representação gráfica dos dados acima, mostra que cerca de 58,14% responderam que quase sempre realizam suas atividades da forma que consideram melhor, seguido de 30,23% que responderem que sempre realizam suas atividades da forma que eles mesmos consideram melhor desde que não prejudique as operações da empresa, os demais entrevistados, cerca de 6,98%, responderam que raramente fazem isso, 2,33% nunca fazem isso e 2,33% não demonstraram qualquer opinião a respeito do assunto.

Tabela 13 – Tomada de decisões pela empresa

Decisões pela empresa	Quantidade	%
Sempre	9	20,93
Quase sempre	25	58,14
Raramente	7	16,28
Nunca	1	2,33
Não tenho opinião	1	2,33
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

**Figura 17:** Tomada de decisões pela empresa

Fonte: Dados pesquisados

Quando questionados sobre a tomada de decisões por parte deles perante a empresa, a figura 17 acima, mostra que 58,14% quase sempre tomam decisões pela empresa, seguido de 20,93% sempre tomam decisões, os outros entrevistados cerca de 16,28% raramente tomam decisões, 2,33% responderam que nunca e 2,33% não deram sua opinião, ficando evidente um grupo considerável que procura nunca demonstrar sua idéia no momento de decisão.

4.7 RESPONSABILIDADE

Abaixo serão apresentados os dados com relação à responsabilidade de cada colaborador dentro da empresa na realização das tarefas e contribuição para o alcance das metas.

Tabela 14 – Responsabilidade dos funcionários no alcance do sucesso

Responsabilidade e sucesso	Quantidade	%
Sim	43	100,00
Não	0	0,00
Não tenho opinião	0	0,00
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

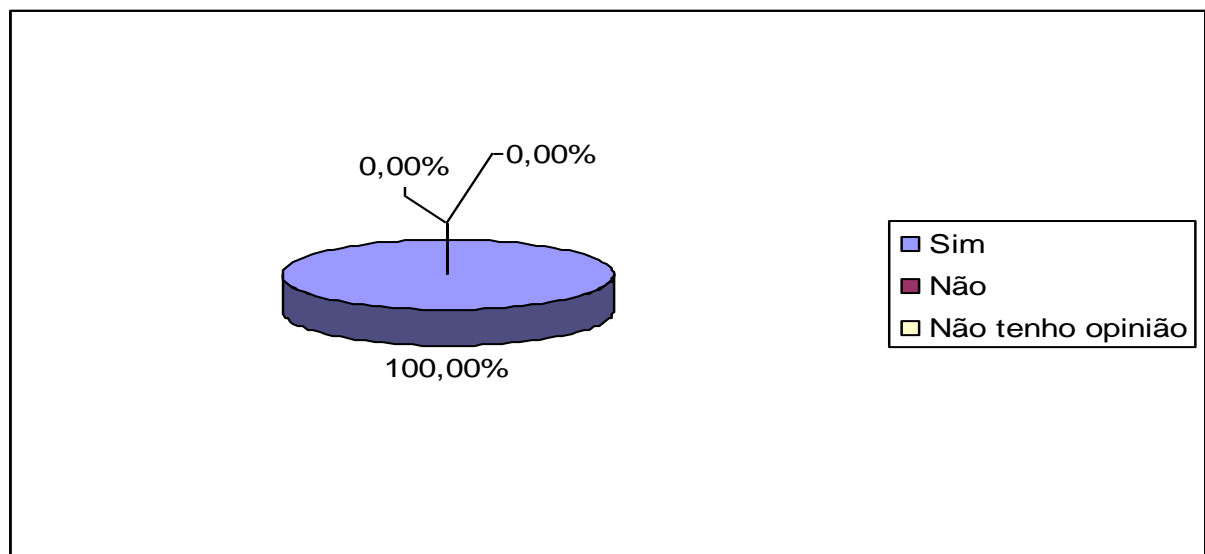


Figura 18: Responsabilidade dos funcionários para o alcance do sucesso da empresa

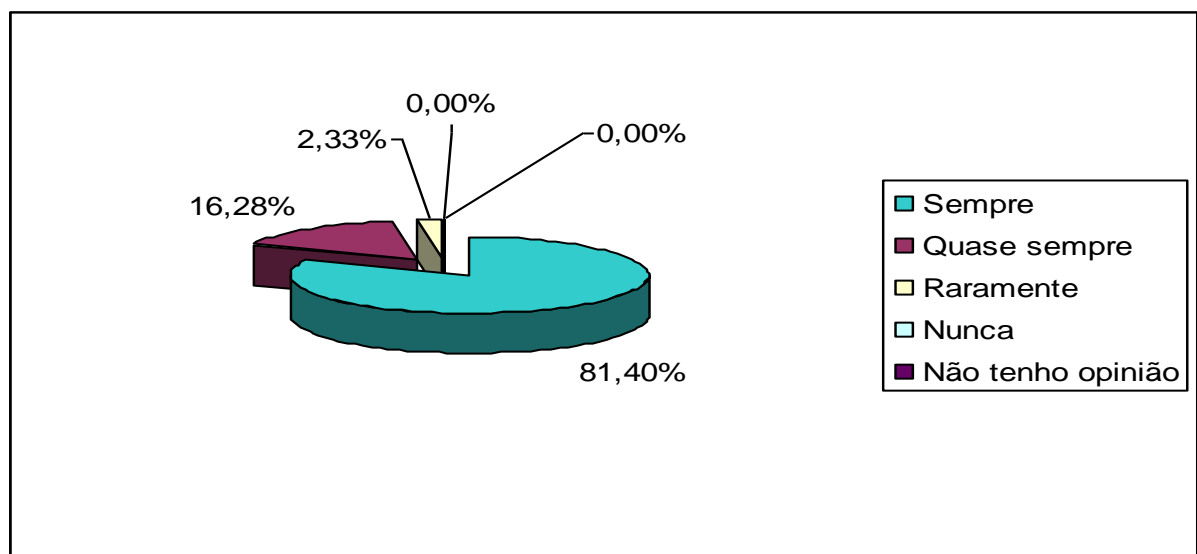
Fonte: Dados pesquisados

A figura 18 apresenta o levantamento dos dados junto aos entrevistados quando questionados sobre a visão deles com relação à responsabilidade de cada um para contribuir com o sucesso da empresa, sendo que a sua totalidade, ou seja, 100% dos entrevistados responderam que sim, a responsabilidade de cada contribui para que a empresa consiga atingir o sucesso desejado.

Tabela 15 – Obtenção de resultados melhores

Obtenção de resultados	Quantidade	%
Sempre	35	81,40
Quase sempre	7	16,28
Raramente	1	2,33
Nunca	0	0,00
Não tenho opinião	0	0,00
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

**Figura 19:** Desempenho das atividades buscando obter resultados melhores

Fonte: Dados pesquisados

Quando questionados se cada um desempenhava suas atividades buscando sempre obter resultados melhores do que aqueles esperados pela empresa, a figura 19 acima, mostra que 81,40% do entrevistados responderam que sim, buscam sempre melhores resultados do que os que a empresa espera, seguido de 16,28%, que responderam que quase sempre buscam obter resultados melhores, e o restante, ou seja, 2,33% responderam que raramente buscam melhores resultados.

4.8 REALIZAÇÃO PROFISSIONAL

Abaixo serão apresentados os dados, referente à realização profissional de cada colaborador da empresa.

Tabela 16 – Satisfação com o seu cargo

Satisfação com Cargo	Quantidade	%
Sim	39	90,70
Não	0	0,00
Mais ou menos	4	9,30
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

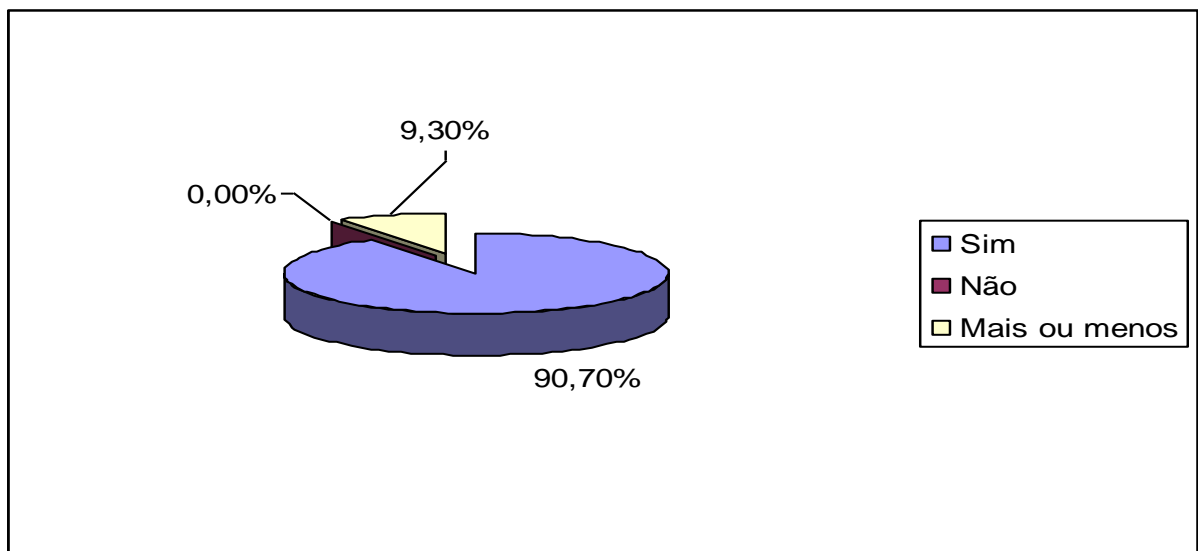


Figura 20: Satisfação com o seu cargo

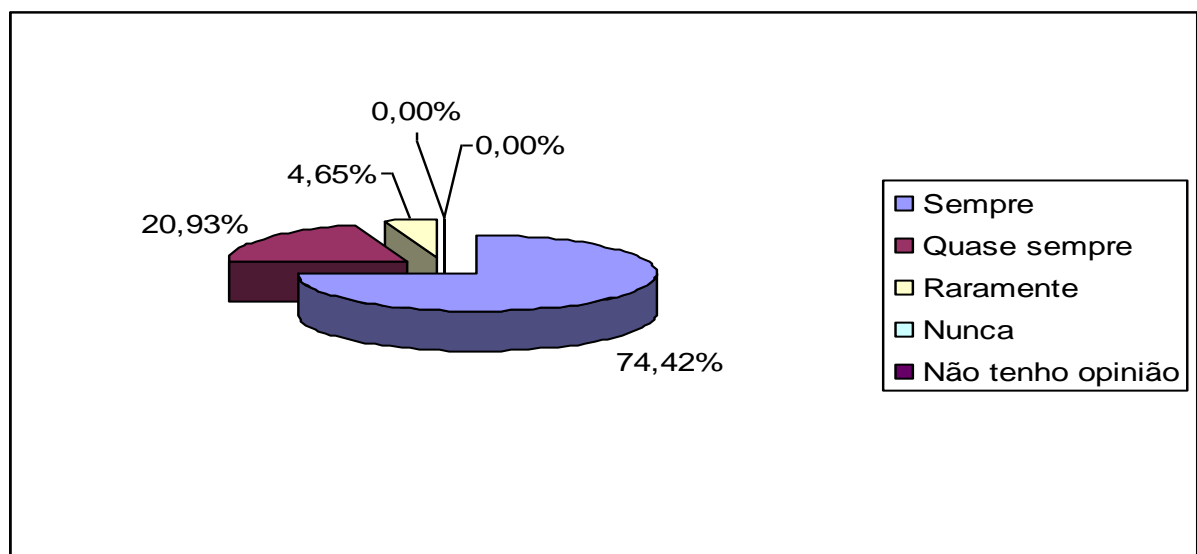
Fonte: Dados pesquisados

Na figura 20, através da representação gráfica, se pode observar que cerca de 90,70% dos entrevistados responderam que estão satisfeitos com o cargo que ocupam dentro da empresa, seguido de 9,30% não apresentaram muita satisfação com relação aos cargos que ocupam dentro da organização em estudo.

Tabela 17 – Trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional

Realização Profissional	Quantidade	%
Sempre	32	74,42
Quase sempre	9	20,93
Raramente	2	4,65
Nunca	0	0,00
Não tenho opinião	0	0,00
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

**Figura 21:** Trabalho lhe dá sentimento de realização profissional

Fonte: Dados pesquisados

Quando questionados se o trabalho que realizam lhes dá um sentimento de realização profissional, a figura 21, mostra que cerca de 74,42% dos entrevistados responderam que sempre, ou seja, a atividade desenvolvida os realiza profissionalmente, seguido de 20,93%, que responderam que quase sempre e 4,65% raramente sentem este sentimento de realização profissional, com relação ao trabalho que desenvolvem.

4.9 QUANTIDADE E QUALIDADE DE TRABALHO

Serão relacionados e apresentados abaixo os dados referente à percepção de cada entrevistado sobre qualidade x quantidade.

Tabela 18 – Qualidade mais importante que a quantidade

Qualidade x Quantidade	Quantidade	%
Sempre	41	95,35
Quase sempre	2	4,65
Raramente	0	0,00
Nunca	0	0,00
Não tenho opinião	0	0,00
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

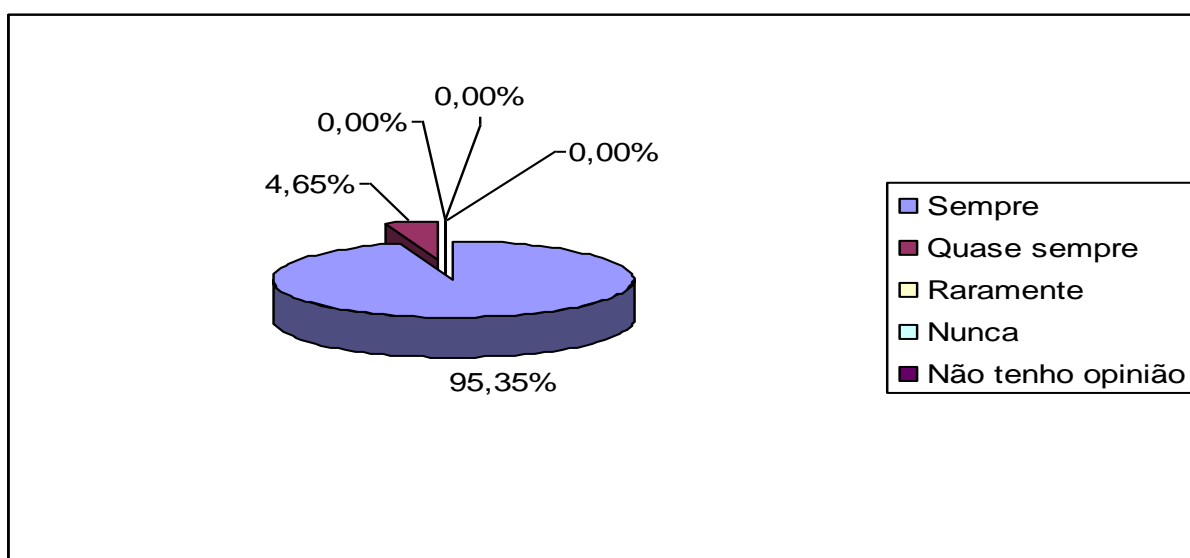


Figura 22: Qualidade mais importante que a quantidade

Fonte: Dados pesquisados

A figura 22, apresenta o levantamento dos dados sobre a percepção de cada colaborador quando questionados sobre se a qualidade do trabalho é considerada mais importante do que a sua quantidade, sendo que cerca de 95,35% dos entrevistados responderam que sempre, desenvolver uma atividade com qualidade é muito melhor, do que fazer em quantidade, pois pode apresentar algum problema e colocar em risco tudo o que foi produzido, e os outros 4,65% responderam que quase sempre a qualidade é mais importante que a quantidade.

4.10 COMUNICAÇÃO

Abaixo serão apresentados os dados referente à comunicação entre todos os envolvidos nas atividades da empresa como um todo, desde os gerentes e os colaboradores.

Tabela 19 – Comunicação da direção com seus funcionários

Comunicação da direção	Quantidade	%
Adequadamente	43	100,00
Razoavelmente	0	0,00
Inadequadamente	0	0,00
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

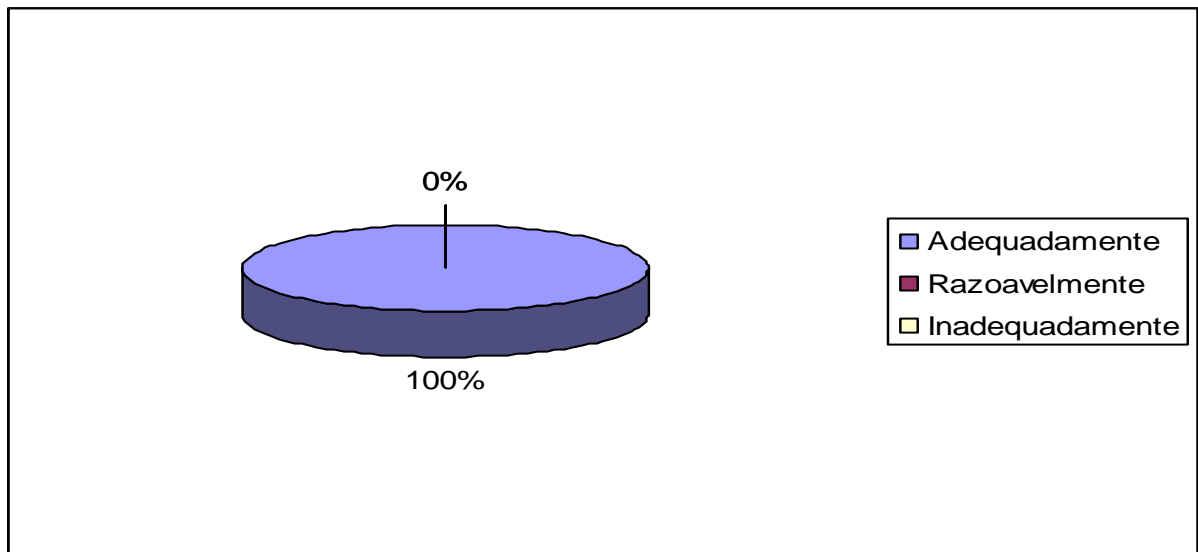


Figura 23: Comunicação da direção com seus funcionários

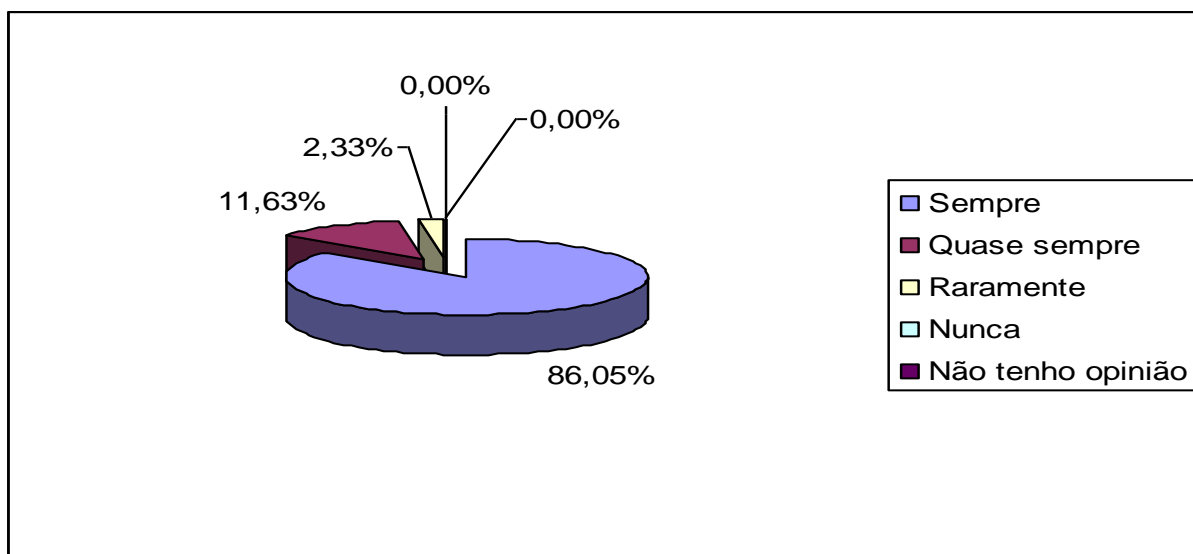
Fonte: Dados pesquisados

Com relação à forma como a direção se comunica com os colaboradores, a figura 23, mostra que todos os colaboradores entrevistados, ou seja, 100% responderam que a direção se comunica com todos adequadamente, esclarecendo dúvidas, ouvindo sugestões através de assembléias, reuniões e murais.

Tabela 20 – Empresa aberta a receber críticas, sugestões e contribuições.

Contribuições de funcionários	Quantidade	%
Sempre	37	86,05
Quase sempre	5	11,63
Raramente	1	2,33
Nunca	0	0,00
Não tenho opinião	0	0,00
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

**Figura 24:** Contribuições dos funcionários com sugestões ou críticas para a empresa

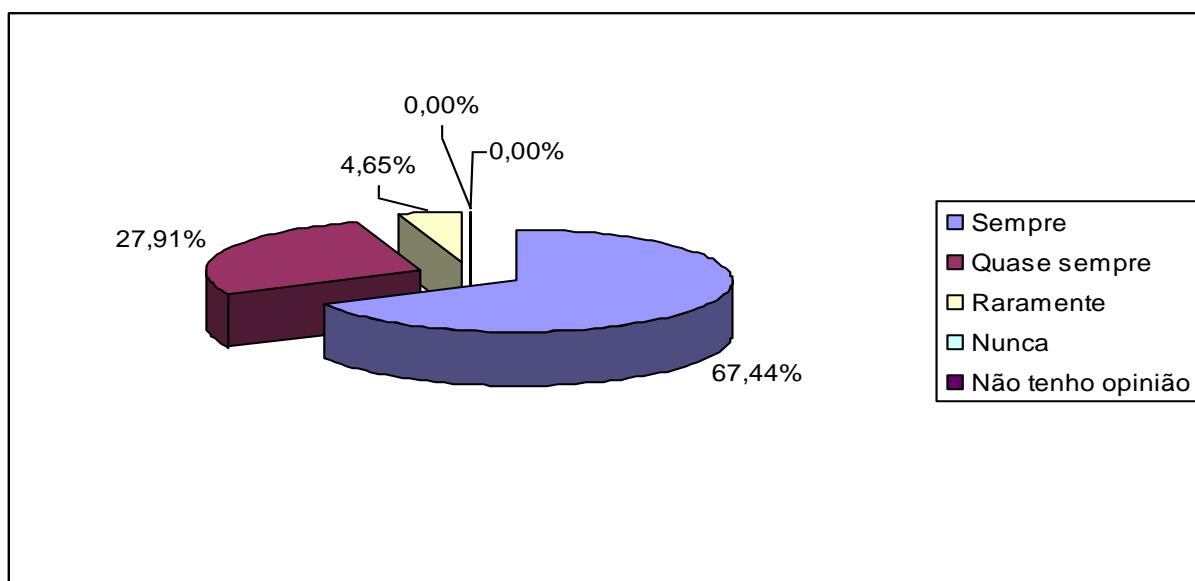
Fonte: Dados pesquisados

A figura 24, mostra que a quando foram questionados sobre se a empresa é aberta a reconhecer as críticas, opiniões e contribuições dos colaboradores, cerca de 86,05% dos entrevistados responderam que sempre, a empresa dispõe desta abertura para ouvi-los, seguido de 11,63% que responderam que quase sempre isso acontece e o restante, cerca de 2,33% responderam que raramente a empresa demonstra tal abertura de reconhecimento de críticas e contribuições por parte dos colaboradores.

Tabela 21 – Orientações sobre o trabalho são claras e objetivas

Orientações claras e objetivas	Quantidade	%
Sempre	29	67,44
Quase sempre	12	27,91
Raramente	2	4,65
Nunca	0	0,00
Não tenho opinião	0	0,00
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

**Figura 25:** Orientações sobre trabalho são claras e objetivas

Fonte: Dados pesquisados

A figura 25, quando questionados se as orientações passadas sobre o trabalho por parte dos gerentes são claras e objetivas, cerca de 67,44% dos entrevistados responderem que sempre são passadas de forma clara e objetivas, seguido de 27,91% que responderam que quase sempre as orientações são passadas de forma clara e objetivas e 4,65% responderam que raramente isso acontece.

4.11 REMUNERAÇÃO

Serão apresentados os dados sobre a remuneração dos colaboradores da empresa:

Tabela 22 – Satisfação com o seu salário atual

Satisfação com Salário	Quantidade	%
Sim	36	83,72
Não	1	2,33
Mais ou menos	6	13,95
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

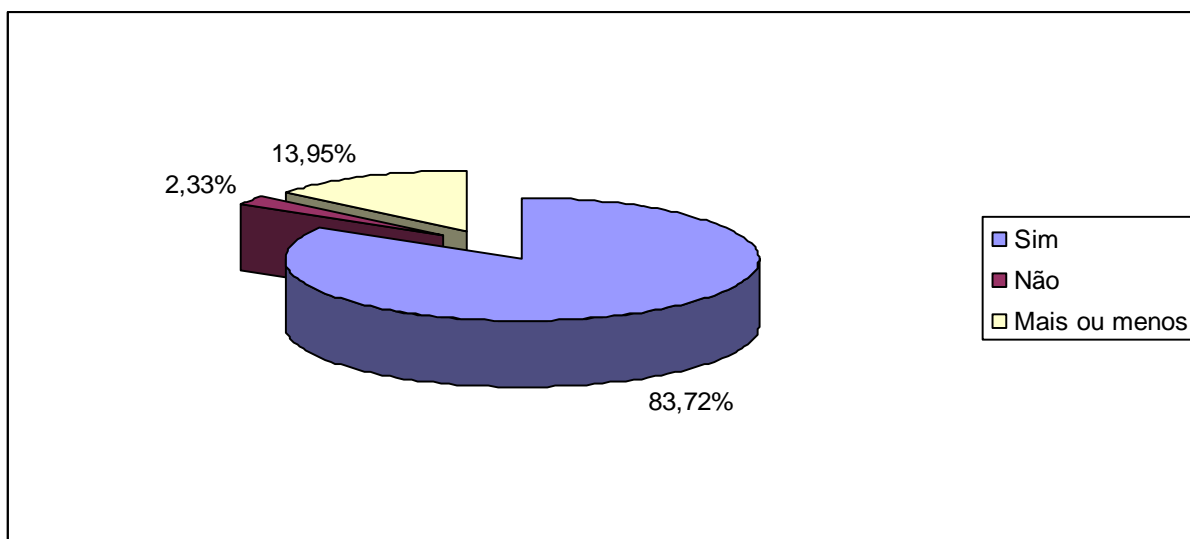


Figura 26: Satisfação com o seu salário atual

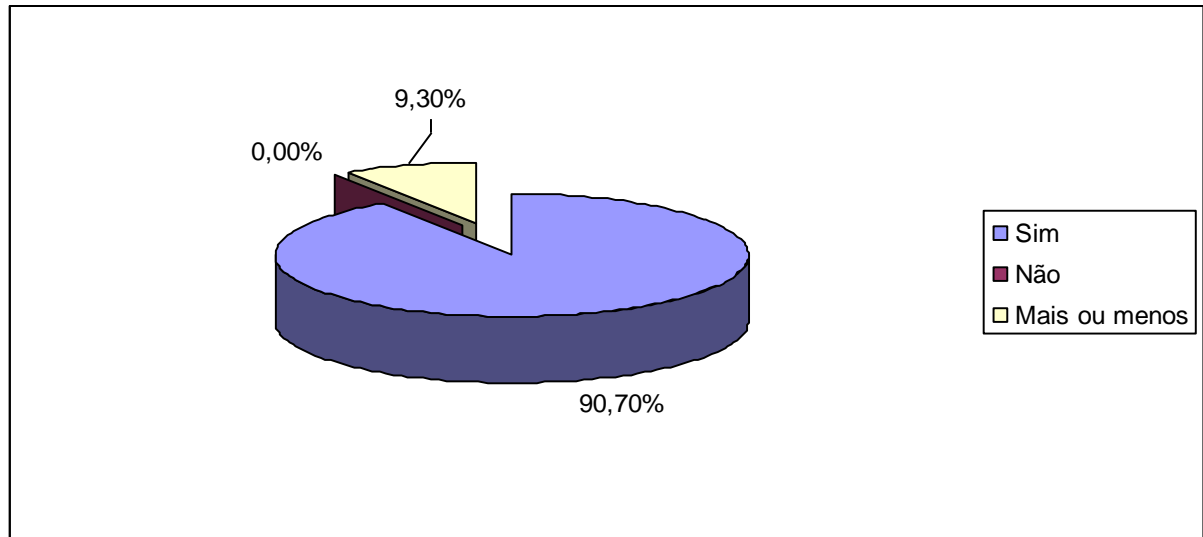
Fonte: Dados pesquisados

A figura 26, apresenta os dados sobre a satisfação dos colaboradores com o seu salário atual, cerca de 83,72% responderam que sim, estão satisfeitas com o salário atual que recebem, seguido de 13,95% que responderam que estão mais ou menos satisfeitos e 2,33% dos entrevistados responderam que não estão satisfeitos com o salário atual que recebem.

Tabela 23 – Remuneração adequada ao trabalho que realiza

Remuneração x trabalho	Quantidade	%
Sim	39	90,70
Não	0	0,00
Mais ou menos	4	9,30
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

**Figura 27:** Remuneração adequada ao trabalho que realiza

Fonte: Dados pesquisados

A figura 27, mostra o levantamento dos dados obtidos junto aos colaboradores quando questionados se eles consideram a remuneração adequada ao trabalho que realizam, sendo que cerca de 90,70% dos entrevistados responderam que sim, consideram a remuneração adequada ao trabalho que desenvolvem dentro da empresa, seguido de 9,30% que consideram mais ou menos adequada ao trabalho que realizam.

4.12 CARREIRA

Neste tópico serão apresentados os dados sobre a carreira profissional de cada colaborador dentro da empresa.

Tabela 24 – Oportunidade de crescimento da carreira

Crescimento na carreira	Quantidade	%
Sim	27	62,79
Não	4	9,30
Mais ou menos	12	27,91
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

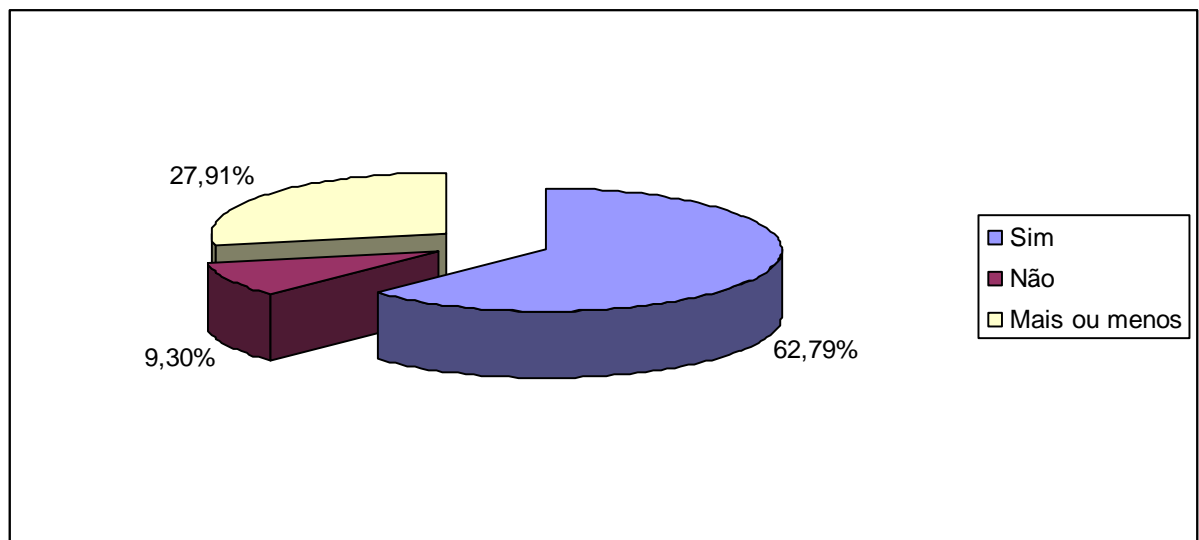


Figura 28: Oportunidade de crescimento da carreira

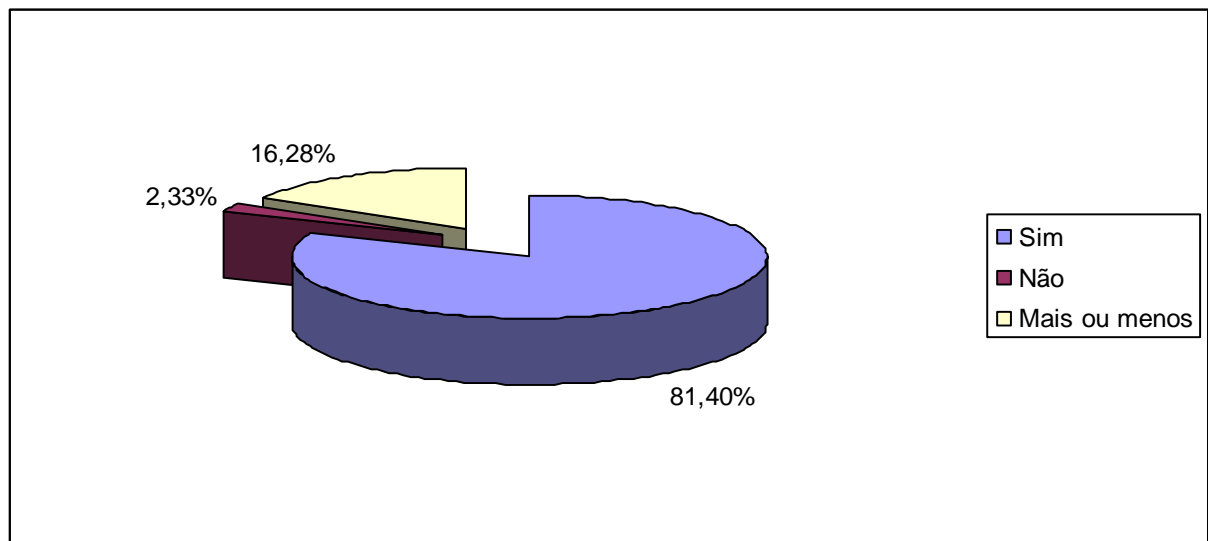
Fonte: Dados pesquisados

Na figura 28, são apresentados os dados adquiridos na pesquisa realizada junto aos colaboradores quando questionados se ele acredita na oportunidade de crescimento de carreira dentro da empresa, sendo que 62,79% responderam que sim, a empresa oferece oportunidades de crescimento, seguidos de 27,91% que acreditam mais ou menos que possa existir esta oportunidade e 9,30% não acreditam nesta oportunidade.

Tabela 25 – Assumir maiores ou mais responsabilidades

Assumir novas responsabilidades	Quantidade	%
Sim	35	81,40
Não	1	2,33
Mais ou menos	7	16,28
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

**Figura 29:** Apto a assumir maiores ou mais responsabilidades

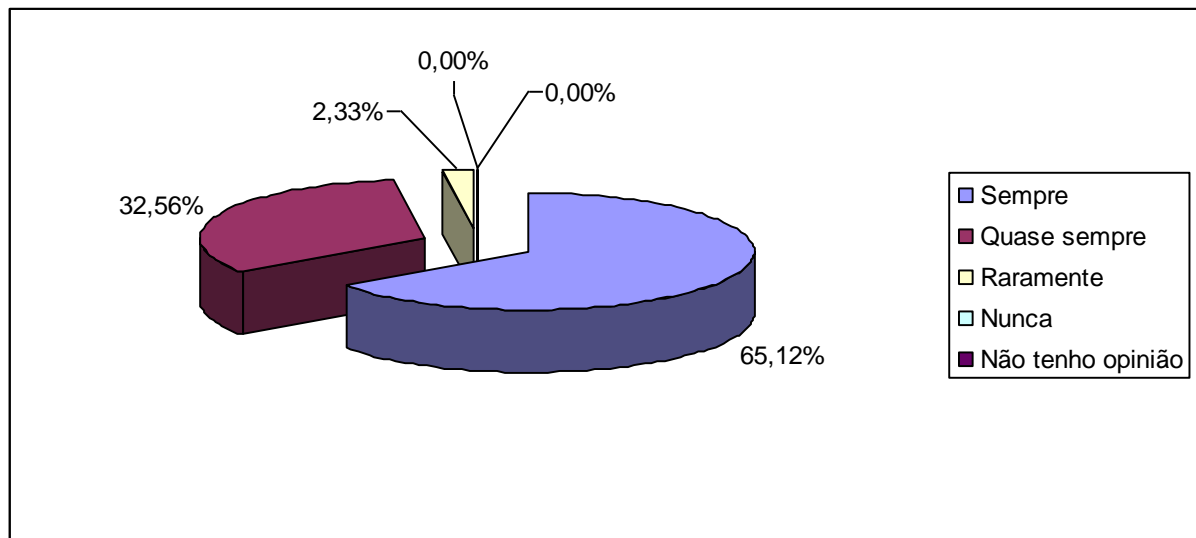
Fonte: Dados pesquisados

Na figura 29 estão os dados referente ao questionamento junto aos colaboradores quanto aos mesmos se sentirem aptos a assumirem maiores ou mais responsabilidades dentro da organização, cerca de 81,40% dos entrevistados responderam que sim, se sentem aptos a assumirem maiores ou mais responsabilidades dentro da empresa, seguido de 16,28% que mais ou menos sentem esta aptidão e 2,33% não sentem que estão aptos para assumirem responsabilidades.

Tabela 26 – Oportunidade de crescimento profissional

Oportunidades para crescimento	Quantidade	%
Sempre	28	65,12
Quase sempre	14	32,56
Raramente	1	2,33
Nunca	0	0,00
Não tenho opinião	0	0,00
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

**Figura 30:** Oportunidade de crescimento profissional

Fonte: Dados pesquisados

Na figura 30, pode-se observar os dados referente ao questionamento realizado para avaliar se a empresa oferece oportunidades para o desenvolvimento e crescimento profissional, e cerca de 65,12% dos entrevistados responderam que sempre, a empresa oferece oportunidade para o desenvolvimento e crescimento profissional de seus colaboradores, sendo que 32,56% responderam que quase sempre a empresa oferece oportunidades que possibilitam este crescimento, já 2,33% responderam que raramente estas oportunidades são oferecidas.

4.13 RELACIONAMENTO COM A CHEFIA

Serão apresentados os dados sobre o relacionamento dos colaboradores com sua chefia.

Tabela 27 – Respeito por parte dos chefes

Respeito por parte dos chefes	Quantidade	%
Sempre	41	95,35
Quase sempre	2	4,65
Raramente	0	0,00
Nunca	0	0,00
Não tenho opinião	0	0,00
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

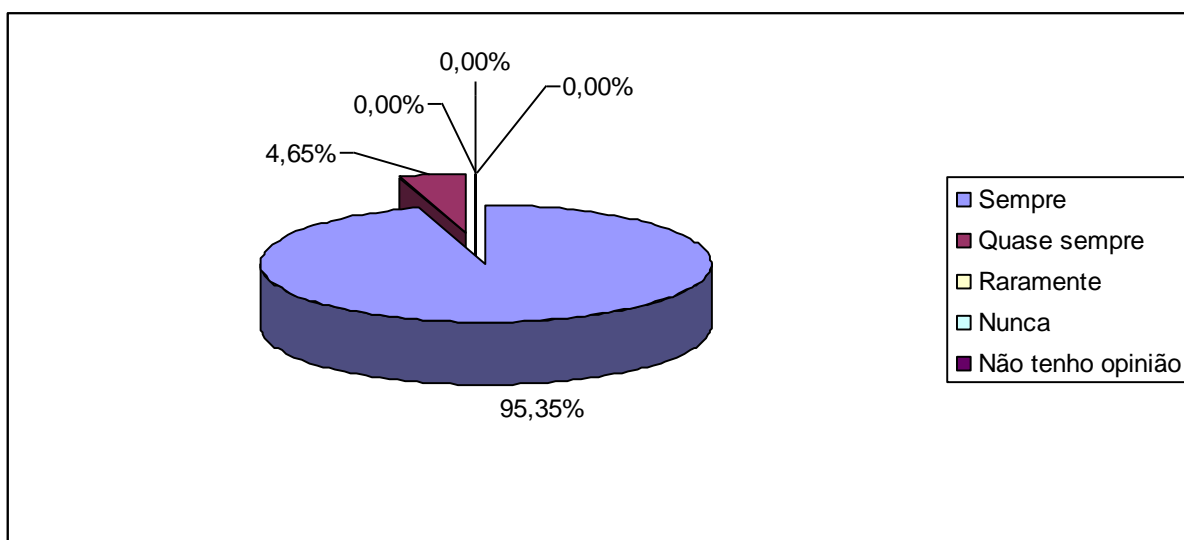


Figura 31: Respeito por parte do chefe

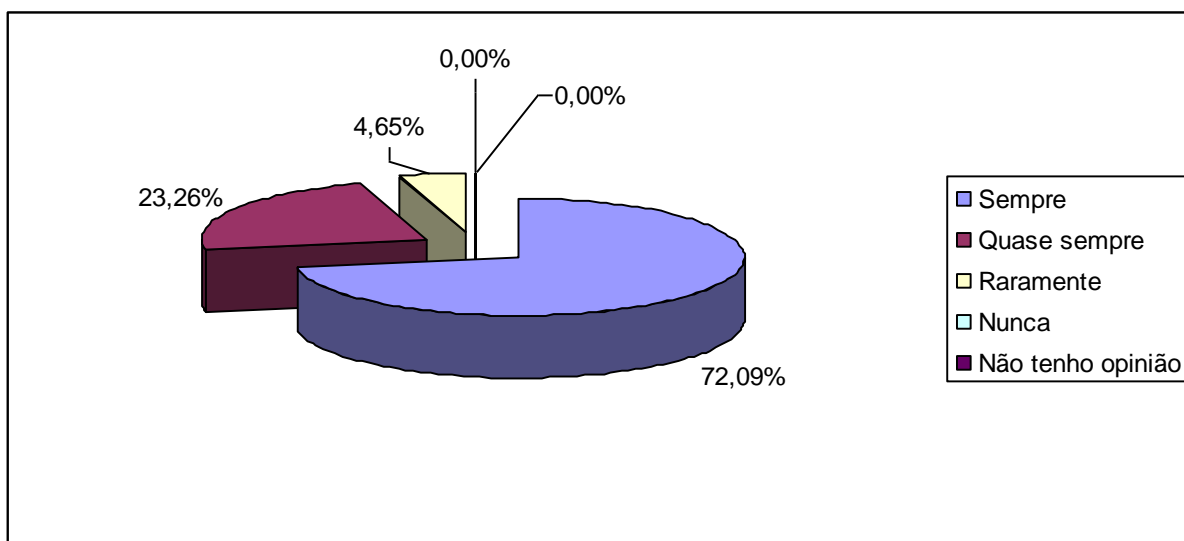
Fonte: Dados pesquisados

Na figura 31 pode-se observar que cerca de 95,35% dos entrevistados responderam que acontece o respeito por parte do chefe para com os colaboradores, seguido de 4,65% que responderam que este respeito quase sempre acontece, não a todo momento.

Tabela 28 – Respeito por parte dos funcionários

Respeito por parte funcionários	Quantidade	%
Sempre	31	72,09
Quase sempre	10	23,26
Raramente	2	4,65
Nunca	0	0,00
Não tenho opinião	0	0,00
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

**Figura 32:** Respeito por parte dos funcionários

Fonte: Dados pesquisados

Na figura 32, pode-se observar que cerca de 72,09% responderam que sempre acontece o respeito por parte dos colaboradores para com o seu chefe, já 23,26% responderam que quase sempre este respeito acontece e cerca de 4,65% responderam que raramente há este respeito por parte dos colaboradores para com o seu chefe.

4.14 RELACIONAMENTO INTERPESSOAL

Serão apresentados os dados sobre o relacionamento interpessoal dos colaboradores da empresa.

Tabela 29 – Cooperação entre os departamentos

Cooperação entre departamentos	Quantidade	%
Sim	34	79,07
Não	2	4,65
Mais ou menos	7	16,28
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

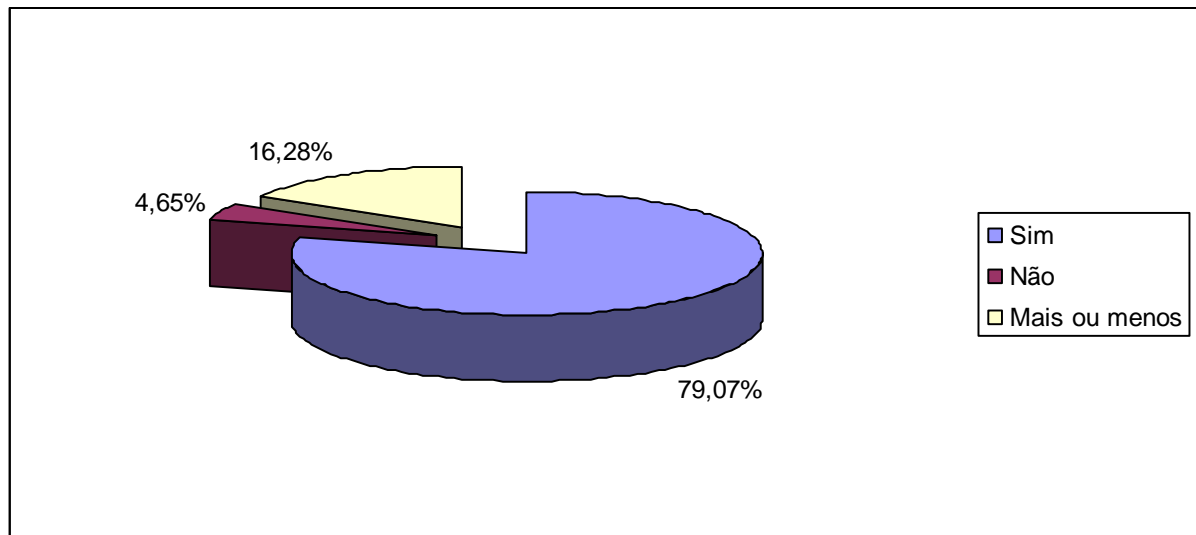


Figura 33: Relacionamento de cooperação entre os departamentos

Fonte: Dados pesquisados

Na figura 33, visualiza-se que cerca de 79,07% dos entrevistados responderam sim, quando questionados sobre a existência de relacionamento de cooperação entre os departamentos da empresa, sendo que cerca de 16,28% responderam que mais ou menos este relacionamento acontece e 4,65% dos entrevistados responderam que este tipo de cooperação não acontece entre os departamentos.

4.15 VALORIZAÇÃO PROFISIONAL

Serão apresentados os dados sobre a valorização profissional de cada colaborador dentro da empresa.

Tabela 30 – Você se sente valorizado pela empresa

Valorizado pela empresa	Quantidade	%
Sim	37	86,05
Não	1	2,33
Mais ou menos	5	11,63
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

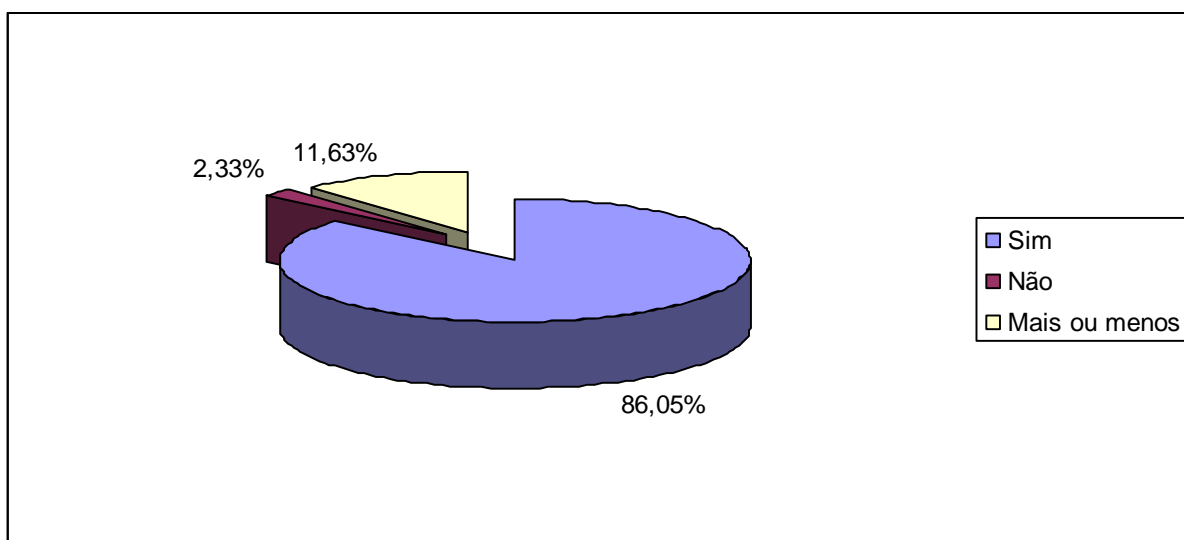


Figura 34: Você se sente valorizado pela empresa

Fonte: Dados pesquisados

A figura 34 mostra que cerca de 86,05% dos entrevistados se sentem valorizados pela empresa, já 11,63% responderem que nem sempre sentem esta valorização e 2,33% dos entrevistados responderam que não se sentem valorizados pela empresa.

4.16 TREINAMENTO/DESENVOLVIMENTO

Serão apresentados os dados sobre os investimentos com treinamentos realizados pela empresa.

Tabela 31 – Investimento em treinamentos

Investimentos em treinamentos	Quantidade	%
Sim	37	86,05
Não	0	0,00
Mais ou menos	6	13,95
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

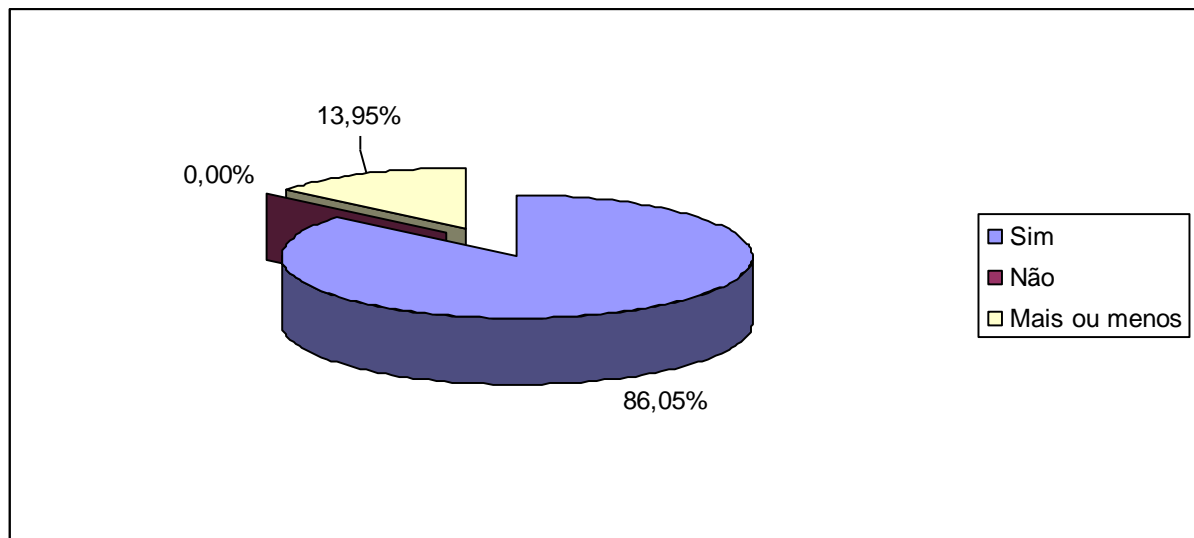


Figura 35: Investimento em treinamentos

Fonte: Dados pesquisados

A figura 35 mostra que cerca de 86,05% responderam que sim, a empresa investe em treinamentos necessários para o desenvolvimento profissional e pessoal de seus colaboradores, já cerca de 13,95% responderam que este investimentos nem sempre acontece, ou seja, depende do momento em que a organização se encontra.

4.17 IMAGEM DA EMPRESA

Dados sobre a visão dos colaboradores com relação à empresa em que trabalham.

Tabela 32 – Considera a empresa um bom lugar para trabalhar

Empresa bom lugar trabalhar	Quantidade	%
Sim	41	95,35
Não	0	0,00
Mais ou menos	2	4,65
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

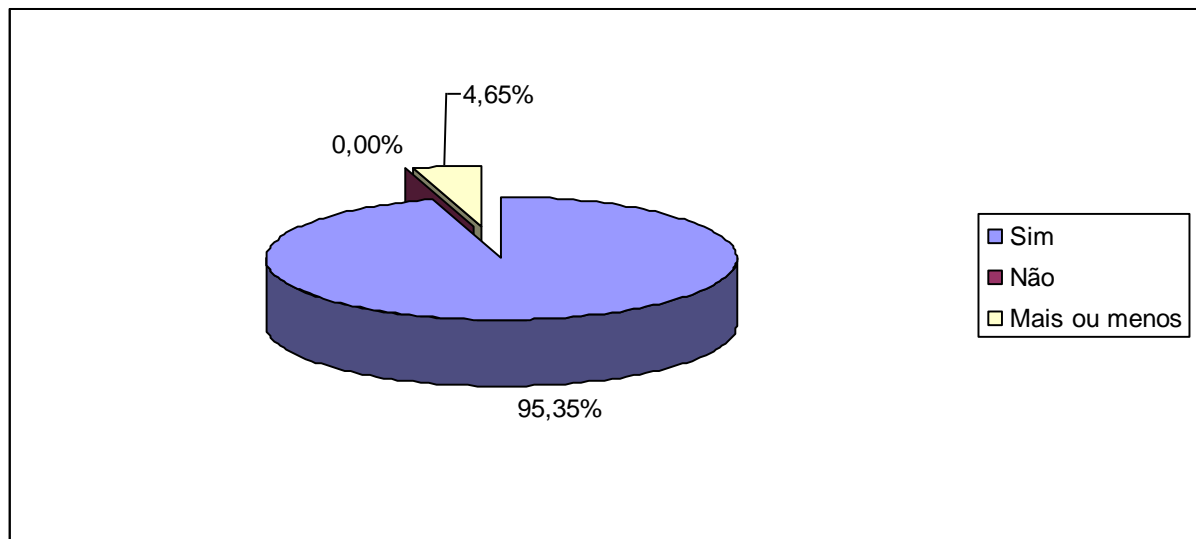


Figura 36: Considera a empresa um bom lugar para trabalhar

Fonte: Dados pesquisados

Nesta figura 36, percebe-se que cerca de 95,35% dos entrevistados consideram a empresa um bom lugar para se trabalhar, já para 4,65% responderem mais ou menos para esta questão.

4.18 FATORES DE INSATISFAÇÃO E MOTIVACIONAIS

Serão apresentados os dados sobre os fatores de insatisfação e motivacionais dos colaboradores.

Tabela 33 – Fatores de Insatisfação

Fatores de Insatisfação	Quantidade	%
Falta de reconhecimento	7	16,28
Ambiente de trabalho ruim	12	27,91
Relacionamento com a chefia	9	20,93
Sobrecarga de trabalho	10	23,26
Salário	5	11,63
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

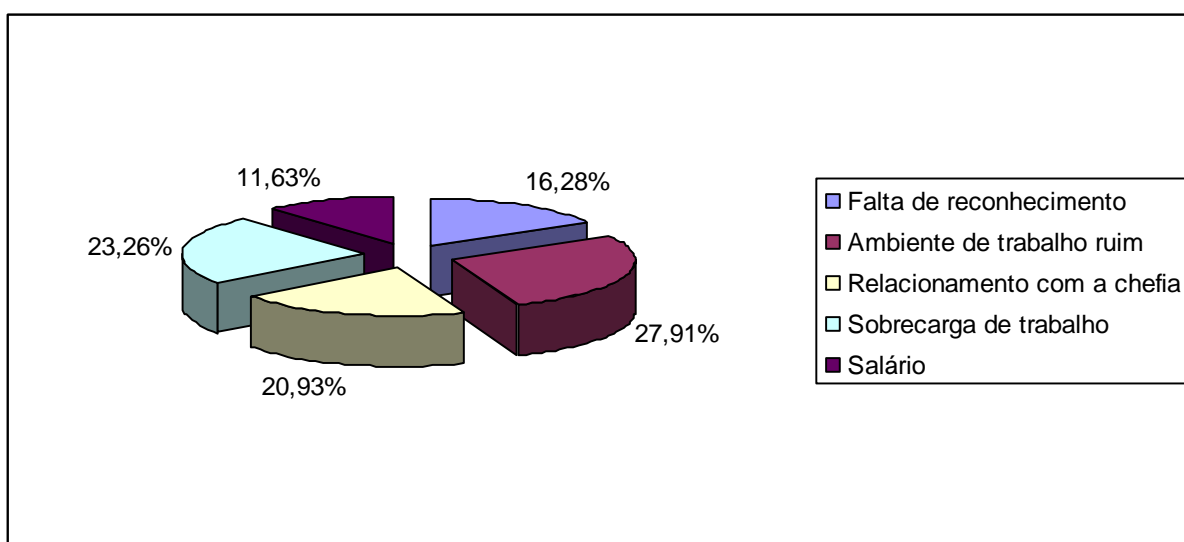


Figura 37: Fatores de insatisfação

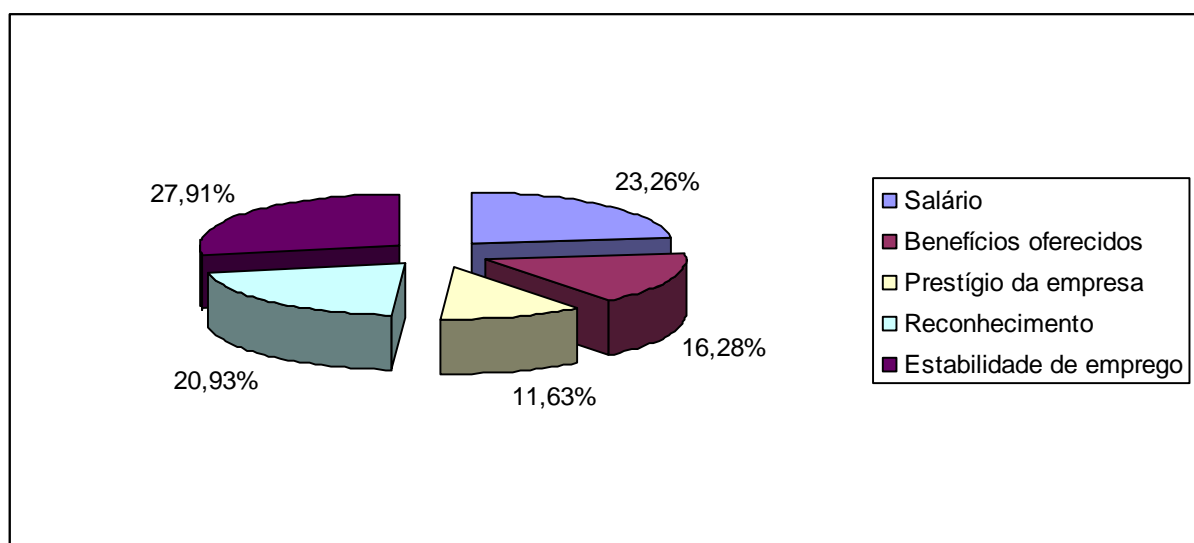
Fonte: Dados pesquisados

Nesta figura 37, quando questionados sobre os fatores que geram insatisfação, cerca de 27,91% responderam que o ambiente de trabalho ruim acaba desmotivando todo e qualquer colaborador, independente de cargo, já para 23,26% responderam que a sobrecarga de trabalho é um fator que gera insatisfação, para cerca de 20,93% dos entrevistados a insatisfação ocorre devido ao relacionamento com a chefia, já 16,28% responderam que a falta de conhecimento por parte de alguns colaboradores na execução de tarefas gera insatisfação e para 11,63% o salário é um principal fator que gera insatisfação.

Tabela 34 – Fatores de Satisfação

Fatores de Satisfação	Quantidade	%
Salário	10	23,26
Benefícios oferecidos	7	16,28
Prestígio da empresa	5	11,63
Reconhecimento	9	20,93
Estabilidade de emprego	12	27,91
TOTAL	43	100

Fonte: Dados pesquisados

**Figura 38:** Fatores de Satisfação

Fonte: Dados pesquisados

Na figura 38, cerca de 27,91% dos entrevistados responderam que a estabilidade no emprego gera motivação por parte dos colaboradores, já para 23,26% o salário motiva os colaboradores, cerca de 20,93% responderam que o reconhecimento por parte da chefia causa satisfação, para 16,28% o fator motivador são os benefícios oferecidos e para 11,63% essa satisfação surge através do prestígio que a empresa alcançou no mercado em que está inserida.

5 ANÁLISE GERAL DOS DADOS

Conforme visto, foram entrevistados 43 (quarenta e três) colaboradores para se identificar, mediante suas avaliações que se deram através de respostas a perguntas fechadas, quais os possíveis fatores que possam determinar um ambiente de trabalho melhor para os colaboradores da empresa do ramo metalúrgico em estudo e, que conseqüentemente, determinando estes fatores, irão possibilitar alternativas de melhorias para que o ambiente de trabalho torne-se propício e agradável ao colaborador.

Observou-se através da pesquisa, que dentre os 43 (quarenta e três) colaboradores que trabalham na empresa do ramo metalúrgico da cidade de Cocal do Sul – SC estão satisfeitos com as atividades que desempenham, com o reconhecimento que a empresa possibilita, demonstrando também que sempre que são questionados sobre uma possível ajuda e troca de idéias nas tomadas de decisão, os colaboradores estão sempre prontos a contribuir para melhorias e o alcance do sucesso da empresa como um todo. Pode-se perceber que os colaboradores entrevistados estão cientes das funções que realizam e que buscam a melhor execução das mesmas com o intuito de surpreender e satisfazer as necessidades da empresa.

A identificação dos entrevistados mostrou tratar-se de um grupo bastante homogêneo que em alguns momentos pode representar certo consenso quanto à análise de determinadas variáveis, podendo também ser favorável a aspectos de interação entre os departamentos da empresa.

A análise dos respectivos resultados forneceu percepções variadas. Aspectos relevantes quanto à satisfação encontram-se destacados nas questões referentes ao salário, aos benefícios, reconhecimento profissional, estabilidade no emprego e também a união e interação do grupo, quer seja nas relações interpessoais do setor e ou entre as equipes das mais variadas áreas existentes dentro da empresa.

a) Valorização dos colaboradores

Pode ser percebido que cerca de 86,05% dos colaboradores se sentem valorizados pela empresa, isso é um ponto positivo, devendo a empresa sempre procurar inovar em suas atividades e ações, proporcionando qualidade de vida, visando à maximização das atividades e o alcance das metas estipuladas.

A oportunidade de crescimento na carreira dentro da organização foi um ponto positivo, seguido de um relevante comprometimento dos colaboradores em assumir maiores e mais responsabilidades dentro da organização, aliando esse compromisso aos objetivos e metas traçadas pela empresa.

b) Qualidade do trabalho desenvolvido

Outro fator importante foi à percepção de cada colaborador onde cerca de 95,35% dos entrevistados responderam que a qualidade do trabalho desenvolvido é mais importante que a quantidade, possibilitando a organização, na certeza da excelência dos trabalhos realizados, disponibilizar ao mercado produtos de tal qualidade que mereça destaque, proporcionando ganhos econômicos e financeiros.

c) Comunicação realizada dentro da empresa

No que se refere à comunicação realizada dentro da organização, 100% dos entrevistados acham de forma adequada à comunicação por parte dos chefes para com os funcionários, sendo aliada também à possibilidade de liberdade oferecida pela empresa para que os colaboradores expressem suas opiniões, críticas e contribuam para o alcance do sucesso, tanto da empresa quanto do colaborador.

d) Satisfação com o salário

Observou-se também uma satisfação considerável com relação ao salário oferecido, bem como, bons relacionamentos por parte do colaborador no âmbito familiar com isso possibilitando a melhor execução de suas tarefas organizacionais.

e) Pontos insatisfatórios e motivacionais

Em análise dos pontos tidos como insatisfatórios observou-se aspectos que merecem relevada consideração, estes índices de insatisfação ficaram pontuados em aspectos como, o ambiente de trabalho ruim, sobrecarga de trabalho, entre outros, sendo que alguns apontaram como falta de reconhecimento, salário e o relacionamento com a chefia, devendo estes pontos serem analisados, não somente os fatores, mas também as pessoas que se consideram insatisfeitas, visto que em algumas outras perguntas, tais fatores, apresentarem índices grandes de aceitação.

E nos pontos que geram motivação, foram identificados a estabilidade de emprego, representando 27,91% dos entrevistados, seguido pelo salário, considerado outro fator motivacional e depois o reconhecimento, benefícios oferecidos pela empresa e o prestígio que a mesma alcançou no decorrer de suas atividades. Todos estes dados foram importantes para a empresa ter o conhecimento de como está o seu quadro de funcionários e até que ponto os mesmo estão satisfeitos ou insatisfeitos.

De acordo com os objetivos propostos e conforme a pesquisa realizada segue sugestões de melhoria para a empresa e, conseqüentemente, para seus colaboradores.

Em relação ao item “Treinamentos para os colaboradores”, a análise da pesquisa indicou que, embora a maioria dos colaboradores estejam satisfeitos com os treinamentos realizados pela empresa, alguns não se encontram no mesmo grau de satisfação, sendo sugerido, neste caso, que a empresa promova treinamentos específicos para estes funcionários, bem como o desenvolvimento e aperfeiçoamento destes dentro da própria empresa, fazendo uma interação melhor com cada um deles, para que consigam analisar os benefícios que os treinamentos trarão para o seu desenvolvimento profissional e pessoal .

A empresa deve traçar os objetivos, bem como as metas a serem alcançadas, para que todos os envolvidos tenham conhecimento dos mesmos e se envolvam na busca destes objetivos. Tais treinamentos podem ser ministrados pelo SENAI ou pelo SENAC instituições, que executam este tipo de treinamento ou, pela própria empresa caso possua capacitação suficiente para tal finalidade.

Outro ponto a ser analisado e procurado aplicar alguma medida de melhoria, é com relação à questão do estado físico dos colaboradores, visto que

18,61% classificam-se com estado físico debilitado, sendo este percentual dividido entre 11,63% razoável, 4,65% ruim e 2,33% péssimo, este fator é preocupante, pois em algum momento pode colocar em risco a execução de algumas atividades, então a empresa poderia colocar em prática um programa de saúde ocupacional, com a ajuda de profissionais da área, como um profissional de educação física, que irá praticar ginástica laboral com os colaboradores, o que irá proporcionar um equilíbrio e harmonia entre os esforços realizados e o descanso de alguns minutos, o que irá melhorar o estado físico de cada colaborador.

Visto que a empresa contribui para que o colaborador tenha a liberdade de expressar o que pensa, sugere-se que a empresa crie uma caixa de sugestões onde os colaboradores possam expressar suas idéias de forma contínua e não somente em reuniões ou assembléias, pois às vezes estas reuniões acontecem entre longos períodos e algumas sugestões que poderiam ser úteis para a empresa, possam ser esquecidas.

Mesmo a empresa sendo vista como um bom lugar para se trabalhar, existe um fator que gerou muita insatisfação por parte dos colaboradores, que foi o ambiente de trabalho, isso acaba refletindo na realização das atividades e na vida de cada um dos envolvidos no processo, então se sugere que a empresa promova melhorias no ambiente de trabalho, disposição das máquinas de forma diferente ou até mesmo melhorias na estrutura física, para que cada colaborador esteja satisfeito com o seu local de trabalho.

6 CONCLUSÃO

Com a globalização do mundo moderno, tem-se a necessidade de investir cada vez mais em formas de motivar e satisfazer as necessidades dos colaboradores, criando um ambiente de trabalho que proporcione bem-estar e segurança a todos que ali exercem suas atividades na empresa. Os colaboradores estão sempre em busca de seus objetivos, almejando um local de trabalho saudável onde exista qualidade de vida e estes esperam ter suas necessidades atendidas, em troca demonstram a satisfação com o ambiente onde estão inseridos e buscam sempre alternativas que melhorem suas atividades, seus relacionamentos de acordo com o seu setor e até mesmo na integração entre todos os colaboradores da empresa. Esta qualidade pode-se refletir em fatores que causam satisfação e insatisfação no clima organizacional, gerando atritos e muitas vezes colocar em risco todo o andamento das atividades.

Com a pesquisa realizada e conforme a fundamentação teórica do presente estudo e confrontando as idéias com a análise geral dos resultados, pode-se confirmar que se conseguiu atingir os objetivos propostos no estudo.

O objetivo principal era realizar um estudo da qualidade de vida no trabalho de uma empresa no ramo metalúrgico e assim identificar os fatores que influenciavam no clima organizacional, para que a empresa em estudo possa utilizar dos resultados desta pesquisa para proporcionar um agradável ambiente de trabalho.

Com esta pesquisa foram identificados fatores que influenciam no clima positivamente, como o reconhecimento profissional, equipe, benefícios, salário, valorização e, ainda foram identificados os que influenciavam de forma negativa, sendo eles: ambiente de trabalho, sobrecarga de trabalho e relacionamento com a chefia.

Para os colaboradores, a empresa procura sempre mostrar que está preocupada com os mesmos, porém observa-se que em certos momentos as questões como segurança e ambiente propício a uma excelência na execução nas tarefas do cargo acabam por serem esquecidas prejudicando o andamento das atividades num todo.

É de extrema importância que cada colaborador esteja preocupado com suas atividades realizadas e disposto a cooperar, sempre que necessário, para com a empresa, no que diz respeito a sua avaliação e ponto de vista sobre os benefícios oferecidos pela organização, bem como cada item que compõe suas atividades e produtos desenvolvidos, em contra partida a organização deverá desenvolver estratégias de melhorias em pontos insatisfatórios, procurando sempre estabelecer uma política de direitos e deveres, proporcionando um ambiente favorável para o desenvolvimento de produtos e serviços de qualidade, bem como estabelecer e criar melhores condições para que tais pontos negativos sejam solucionados, contribuindo assim para que suas atividades não sejam prejudicadas.

Esta pesquisa foi de grande relevância para o pesquisador, visto que lhe trouxe a possibilidade de utilizar e desenvolver os conhecimentos adquiridos durante todo o período de aprendizagem, assim como lhe proporcionou desenvolver suas habilidades profissionais.

Também foi importante para a empresa, pois lhe possibilitou conhecer seus aspectos positivos e negativos em relação ao clima organizacional e a qualidade de vida no trabalho e com o desenvolver das sugestões propostas poderá potencializar sua produtividade e o bem-estar dos colaboradores, para que todos de forma geral alcancem o sucesso que almejam.

REFERÊNCIAS

ALBRECHT, Karl. **Stress and Manager**. Englewood Cliffs, NJ, Spectrum, 1979.

BRAGA, Rosana. **Técnicas de Relaxamento**. São Paulo: Escala 2003.

CARVALHO, Pedro Carlos de. **Recursos Humanos**. Campinas, SP: Editora Alínea, 2000. 224p.

CENZO, David A. de; ROBBINS, Stephen P. **Human Resource Management**. New York: John Wiley & Sons, 1996.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 6ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

CHIAVENATO, Idalberto. **Introdução à teoria geral da administração**. 5ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos**. Ed. Compacta, 7ª ed. São Paulo: Atlas, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. **Recursos Humanos: o capital humano das organizações**. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2004.

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de Recursos Humanos – Fundamentos Básicos**. 4ª ed. São Paulo, 1999.

DAVIS, Keith. **Human behavior at Work**: Mc Graw-Hill, 1977.

FAYOL, Henry. **Administração Industrial e Geral**. São Paulo: ed. Atlas, 1950.

FERREIRA, Ademir Antônio. **Gestão Empresarial: de Taylor aos nossos dias: evolução e tendências da moderna administração de empresas**. São Paulo: Pioneira, 1997.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2001.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. São Paulo: Atlas, 1996.

GUEST, R. **Quality of Work: learning from Tarrytown**. Harvard Business Review. July/august, 1979.

HACKMAN, J.; OLDHAN, G. **Development of the job Diagnostic Surveys journal of Applied Psychologys**, 1975.

HERZBERG, Frederick. **Word and nature of man**. Cleveland: the World, 1966.

IVANCEVICH, John M. **Resource Management**. New York, 1995.

KAKAR, Sudhir; TAYLOR, Frederick. **A Study in Personality and Innovation**. Cambridge, Massachusetts: MIT Press, 1970.

KORMAN, Abraham K. **Industrial and organizational psychology**. Englewood Cliffs: Prentice Hall, 1971.

KWASNICKA, Eunice Laçava. **Introdução à administração**. 5ª ed. São Paulo: Atlas, 1995.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de recursos humanos: do operacional ao estratégico**. 3ª ed. São Paulo: Futura, 2000.

MASLOW, Abraham. **Motivation and personality**. 3ª Ed. New York: Harper & Row, 1987.

MCGREGOR, D. **The human side of enterprise**. New York: McGraw Hill, 1960.

MONDY, R. Wayne; NOE, Robert M.; PREMEAUX, Shane R. **Human resource management**. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2002.

NADLER, David. A.; LAWLER, Edward E. **Quality of Work life: perspectives and diretions**. Organizational Dynamics, Winter, 1983.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de Metodologia Científica**. Projetos de Pesquisas, TGI, TCC, Monografias, Dissertações e Teses. São Paulo: Editora Pioneira, 1999. 320 p.

SILVA, Reinaldo Oliveira da. **Teorias da Administração**. São Paulo: Pioneira, 2004.

SIQUEIRA, Mirlene M. M. S.; COLETTA, José A. D. **Metodologia para investigação da qualidade de vida no trabalho**. Psicologia do trabalho, Rio de Janeiro, v.41, nº. 3, 1989.

VIEIRA, Adriane. **A qualidade de vida no trabalho e o controle da qualidade total**. Florianópolis: Insular, 1996.

VIEIRA, Débora Feijó V. B.; HANASHIRO, Darcy Mitiko M. **Visão introdutória de qualidade de vida no trabalho**. Revista Gaúcha de Enfermagem, Porto Alegre, v.11, nº. 2, 1990.

WALTON, Richard. **Quality if Working life: What is it?** Sloan Management Review, v. 15, 1973.

ANEXO



Esta pesquisa trata-se de um trabalho de conclusão de curso de Pós-graduação intitulado “Estudo sobre a qualidade de vida no trabalho em uma empresa do ramo metalúrgico localizada em Cocal do Sul - SC”, do acadêmico Clemilson Luiz da Universidade do Extremo Sul Catarinense – UNESC.

Sua participação é voluntária mais é de extrema importância para conhecer o nível de satisfação da empresa, sua identidade será preservada.

Agradeço antecipadamente.

Questionário

1 – Necessidades Básicas:

- () Alimentação
- () Segurança
- () Saúde
- () Aceitação Social
- () Realização Pessoal

2 – Saúde

- a) Estado Físico: () Ótimo () Bom () Razoável () Ruim () Péssimo
- b) Estado Mental: () Ótimo () Bom () Razoável () Ruim () Péssimo
- c) Estado Emocional: () Ótimo () Bom () Razoável () Ruim () Péssimo

3 – Convivência com a família

- a) Relacionamento Cônjuge () Ótimo () Bom () Razoável () Ruim () Péssimo
- b) Relacionamento Filhos () Ótimo () Bom () Razoável () Ruim () Péssimo
- c) Atenção suficiente para minha família () Sim () Não () Mais ou menos

4 – Vida Social

- a) Nível Social: () Ótimo () Bom () Razoável () Ruim () Péssimo

b) Convívio Social: () Ótimo () Bom () Razoável () Ruim () Péssimo

c) Nível Cultural: () Ótimo () Bom () Razoável () Ruim () Péssimo

5 – Férias e Lazer

a) Satisfação com as últimas férias: () Sim () Não () Mais ou menos

6 – Autonomia

a) Você tem liberdade para fazer o seu trabalho da forma como considera melhor?
() Sempre () Quase sempre () Raramente () Nunca () Não tenho opinião

b) Você toma decisões pela empresa?
() Sempre () Quase sempre () Raramente () Nunca () Não tenho opinião

7 – Responsabilidade

a) Você considera que é sua responsabilidade contribuir para o sucesso da empresa? () Sim () Não () Mais ou menos

b) Você desempenha seu trabalho buscando obter resultados melhores do que aqueles esperados pela empresa?
() Sempre () Quase sempre () Raramente () Nunca () Não tenho opinião

8 – Realização Profissional

a) Você está satisfeito com o seu cargo?
() Sim () Não () Mais ou menos

b) O seu trabalho lhe dá um sentimento de realização profissional?
() Sempre () Quase sempre () Raramente () Nunca () Não tenho opinião

9 – Quantidade e qualidade de trabalho

a) A qualidade do trabalho é considerada mais importante do que a sua quantidade?
() Sempre () Quase sempre () Raramente () Nunca () Não tenho opinião

10 – Comunicação

a) Como a direção da empresa se comunica com seus funcionários?
() Adequadamente () Razoavelmente () Inadequadamente

b) A empresa é aberta a receber e reconhecer as críticas, opiniões e contribuições de seus funcionários?
() Sempre () Quase sempre () Raramente () Nunca () Não tenho opinião

- c) As orientações que você recebe sobre o seu trabalho são claras e objetivas?
() Sempre () Quase sempre () Raramente () Nunca () Não tenho opinião

11 – Remuneração

- a) Você está satisfeito com o seu salário atual?
() Sim () Não () Mais ou menos
- b) Você considera a sua remuneração adequada ao trabalho que você faz?
() Sim () Não () Mais ou menos

12 – Carreira

- a) Você acredita na oportunidade de crescimento de carreira?
() Sim () Não () Mais ou menos
- b) Você se sente apto para assumir maiores ou mais responsabilidades?
() Sim () Não () Mais ou menos
- c) A empresa oferece oportunidades para o seu desenvolvimento e crescimento profissional?
() Sempre () Quase sempre () Raramente () Nunca () Não tenho opinião

13 – Relacionamentos com a chefia

- a) Você se sente respeitado pelo seu chefe/gestor/gerente?
() Sempre () Quase sempre () Raramente () Nunca () Não tenho opinião
- b) Você respeita seu chefe/gestor/gerente?
() Sempre () Quase sempre () Raramente () Nunca () Não tenho opinião

14 – Relacionamento interpessoal

- a) Existe um relacionamento de cooperação entre os departamentos da empresa?
() Sim () Não () Não tenho opinião

15 – Valorização Profissional

- a) Você se sente valorizado pela empresa?
() Sim () Não () Mais ou menos

16 – Treinamento/desenvolvimento

- a) A empresa investe em treinamentos necessários para o desenvolvimento profissional e pessoal de seus funcionários?
() Sim () Não () Mais ou menos

17 – Imagem da empresa

- a) Considera a empresa um bom lugar para trabalhar?

() Sim () Não () Não tenho opinião

18 – Fatores Motivacionais

a) Quais fatores geram insatisfação nos colaboradores

- () Falta de reconhecimento
- () Ambiente de trabalho ruim
- () Relacionamento com a chefia
- () Sobrecarga no trabalho
- () Salário

b) Quais fatores geram motivação nos colaboradores

- () Salário
- () Benefícios oferecidos
- () Prestígio da empresa
- () Reconhecimento
- () Estabilidade do emprego

Desde já agradeço a sua participação e colaboração,

Atenciosamente,

Clemilson Luiz